



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y  
SOCIALES**



**Hacia una tipología ampliada del sindicalismo de protección patronal: El Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y su relación con la empresa de Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. (septiembre de 2008- noviembre de 2014).**

**TESIS que para obtener el grado de Licenciada en Ciencias Políticas y Administración Pública (Opción: Ciencia Política)**

**Presenta: ELIZABETH CALVILLO REYNOSO**

**Asesora: DRA. MARÍA XELHUANTZI LÓPEZ**

**Febrero de 2016. México, Distrito Federal.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



## AGRADECIMIENTOS

A la Doctora María Xelhuantzi López, de quien he aprendido inigualables cosas, mi mentora, amiga y compañera de lucha.

A mis papás, Carlos Calvillo y Nicolasa Reynoso porque me han dado todo y me enseñaron a ser perseverante, a luchar y ser congruente.

A mis hermanos, Carlos Hazel y Alaíde Calvillo Reynoso que han sido mis cómplices y mi fortaleza en más de una ocasión. A mis sobrinos, Yoshua y Oscar Jiménez Calvillo, mi luz y alegría. A mi compañero de vida y de lucha Eduardo Vargas Escobar.

A mis amigos y amigas: Beatriz Cabrera, Martha Rodríguez, Nadia De Jesús Pacheco, Carlos Cruz, Inés Montarcé, Magaly Luna, Abraham Carro, Ramón Alfaro, Adrián Rangel, Darío Rojas, Liliana Sánchez, Luz María Cárdenas, Ariadna Uriona, Hervin Fernández y Celeste Cruz, quienes han sido mis compañeros y mi soporte en miles de batallas, alegrías y tropiezos.

A mis compañeros de lucha, maestros y amigos en el camino de la organización sindical: Teresa Casertano, Joell Molina y David Alvarado. A mis amigos y compañeros del Verano Sindical: María Fernanda, Evelyn, Abraham, Alberto, Alán, Saraí, Liliana Nieto, Liliana Espinosa, Alejandro, Giovanna y Casandra.

A mis amigos y amigas del Taller: Alma, Fernanda, Fide, Araceli, Alicia, José “El Rojo”, Ivonne y Manuel porque sin tantas risas y comida compartida no hubiera sido posible terminar este trabajo.

A Melanie Salgado por todo su acompañamiento y aportaciones para concretar este trabajo.

A los miles de trabajadores del Call Center Atento, de quienes aprendí que:

“El presente es de lucha, el futuro es nuestro”.

# ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	- 1 -
<b>Capítulo 1. El sistema de relaciones industriales y la tipología del sindicalismo en México. La relación del Sindicato de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SSCTRM) con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. como prototipo del sindicalismo de protección patronal.</b> .....	12
<b>1.1 Profundización en el estudio del sistema de relaciones industriales en México: análisis de tipología del sindicalismo propuesta por María Xelhuantzi</b> .....	20
1.1.1 Sindicalismo corporativo.....	20
1.1.2 Sindicalismo Independiente- Autonomista.....	26
<b>1.2. Los sindicatos de protección patronal: definiciones hacia un tipo ideal</b> .....	28
1.2.1 Los estudiosos del sindicalismo.....	28
1.2.2 Los abogados sindicales.....	32
1.2.3 La visión patronal.....	33
1.2.4 Los dirigentes sindicales.....	36
1.2.5 Las autoridades laborales y legisladores.....	38
<b>1.3 Los trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. deciden organizarse y encuentran un sindicato y un contrato simulados en su lugar de trabajo</b> .....	41
1.3.1 El movimiento de los trabajadores de Atento en Pachuca, Hidalgo.....	44
1.3.2 Los trabajadores de Atento en el D.F optan por afiliarse al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM).....	45



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

<b>1.4 El Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de República Mexicana (SSCTRM) y su relación con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.....</b>	<b>49</b>
1.4.1 La presencia nacional y local del SSCTRM.....	50
1.4.2 La relación entre el SSCTRM y la Empresa Atento Servicios S.A. de C.V.....	55
<b>1.5 El impacto que puede tener que en la industria del Call Center prevalezca el sindicalismo de protección patronal.....</b>	<b>58</b>
1.5.1 La industria del Call Center.....	59
1.5.2 El Call Center a nivel mundial: Fuerza de trabajo y cifras de negocios.....	62
1.5.3 El Call Center en México: fuerza de trabajo y cifras de negocios.....	63
<b>Capítulo 2. Análisis del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana en Atento, según la tipología de sindicalismo mexicano (septiembre de 2008 a noviembre de 2014). .....</b>	<b>67</b>
<b>2.1 Enfoque funcional: La negociación colectiva del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana con la Empresa Atento Servicios S.A. de C.V... ..</b>	<b>67</b>
2.1.1 Los mecanismos de elección de los representantes sindicales del SSCTRM y su participación en la negociación colectiva.....	70
2.1.2 Los contratos colectivos entre el SSCTRM y la empresa Atento: el papel de los trabajadores en el establecimiento del pliego de peticiones (2008- 2014).....	78
2.1.3 Las demandas y pliegos de peticiones de los trabajadores de Atento organizados en el STRM versus la imposición y la simulación de la negociación colectiva realizada por el SSCTRM.....	94
<b>2.2 Enfoque Estructural: La organización y relación entre Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República con la base trabajadora de Atento Servicios S.A. de C.V.....</b>	<b>112</b>

2.2.1 Recuento Sindical 1: Julio de 2010.....	115
2.2.2 Recuento Sindical 2: Octubre-noviembre de 2011.....	123
2.2.3 Recuento Sindical 3: Noviembre de 2014.....	131
2.2.4 Análisis comparativo de las acciones y relaciones del SSCTRM con los trabajadores de Atento, con la directiva de la empresa y con el GDF.....	143
<b>Capítulo 3. Los Sindicatos de Protección Patronal: un acuerdo rentista y de superexplotación laboral en México.....</b>	<b>148</b>
<b>3.1 El Sistema de Relaciones Industriales en México.....</b>	<b>151</b>
<b>3.2 Historia del sindicalismo de protección patronal, un prototipo diseñado desde el poder.....</b>	<b>172</b>
3.2.1 Origen del modelo de sindicalismo de protección patronal (1919-1940)....	172
3.2.2 Como modelo de sindicalismo regional (1940-1980).....	179
3.2.3 El modelo sindical predominante desde los años ochenta y hasta la fecha.....	186
<b>3.3 Funcionamiento e implicaciones del sindicalismo de protección patronal: el corporativismo de control sindical.....</b>	<b>192</b>
<b>Capítulo 4. Conclusiones: Hacia una tipología ampliada del sindicalismo de protección patronal: El Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y su relación con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (Septiembre de 2008- noviembre de 2014).....</b>	<b>200</b>
<b>Índice de Anexos .....</b>	<b>204</b>
<b>Fuentes de Información.....</b>	<b>216</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Presencia y número de facilitadores sindicales del SSCTRM en los centros de trabajo de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.....	75
Cuadro 2. Revisiones salariales .....	82
Cuadro 3. Aumentos salariales durante revisiones del Contrato Colectivo de Trabajo .....	84
Cuadro 4. Revisión Integral del Contrato Colectivo de Trabajo.....	86
Cuadro 5. Reglamento Interno de Trabajo .....	88
Cuadro 6. Pliegos de peticiones de trabajadores de Atento afiliados al STRM.....	95
Cuadro 7. Élite Industrializadora.....	149
Cuadro 8. Leyes e Instituciones Públicas de Control.....	161

## Introducción

Desde los años noventa un nuevo tipo de sindicalismo, el de protección patronal, comenzó a hacerse cada vez más visible en el mundo laboral en México.<sup>1</sup> Los sindicatos de protección patronal son aquellas organizaciones que se conforman a espaldas de los trabajadores, sin su conocimiento y sin su participación, pero que cuentan con el reconocimiento y la aprobación del gobierno y están controlados por los empresarios con la finalidad de:<sup>2</sup>

- a) Simular que existe un sindicato y se respetan los derechos laborales;
- b) Garantizar la precarización laboral en beneficio de los empresarios, sobre todo porque los derechos y prestaciones para los trabajadores están por debajo de los mínimos que establece la ley;
- c) Destruir y obstaculizar el desarrollo de la negociación colectiva y de las relaciones obrero-patronales. Las empresas y el gobierno los toman como patrones de referencia para la fijación de salarios y el establecimiento de condiciones de trabajo.

La importancia de identificar las dinámicas y características de este tipo de sindicato radica en que, según datos proporcionados por la María Xelhuantzi López, “un 10 por ciento de la fuerza laboral mexicana está formalmente sindicalizada, y de este porcentaje, 9 de cada 10 trabajadores lo están en sindicatos de protección [por lo que...] sólo 1% de los trabajadores mexicanos estaría afiliado a sindicatos reales, [lo cual] representa uno de los índices de sindicalización más bajos en todo el mundo.”<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Véase Arturo Alcalde Justiniani, “El contrato Colectivo de Trabajo. Técnica de su negociación”, en Pablo González Casanova, et. al. (coordinadores), *El obrero mexicano*, México, Siglo XXI Editores, volumen 4, El derecho Laboral, Primera Edición, 1985, pp. 128.

<sup>2</sup> María Xelhuantzi López, “*Origen y evolución histórica de los contratos de protección patronal*”, [en línea], en Mercedes López Martínez (coordinadora editorial), *Memorias del Seminario: Auge y perspectivas de los contratos colectivos de protección patronal: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, México DF, Fundación Friedrich Ebert Stiftung y Grupo Parlamentario PRD, Primera Edición, 2005, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/50435.pdf>, [consultado: 30 de abril de 2015], p. 15.

<sup>3</sup> Jonh Othis, *Sindicatos de Protección Patronal socavan los derechos laborales en México*, [En línea], p1, Global Post, 5 de abril de 2012, Dirección URL: <http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php/denuncias-51048/147-sindicatos-de-proteccion-socavan-los-derechos-laborales-en-mexico>.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



En palabras de Carlos Reynoso Castillo “en México están depositados, y por consecuencia registrados, aproximadamente 700,000 contratos colectivos, de los cuales 100,000 lo están (sic) en el Distrito Federal; de ellos, el 95% son contratos sin una vida diaria, es decir, no están actualizados. A partir de esos datos, se presume que son [sindicatos] y contratos de protección”.<sup>4</sup>

En una realidad como la mexicana, en la que los sindicatos han sido un pilar fundamental del Estado y el *sistema político*, intentar hacer un estudio para caracterizar y ubicar a un sindicato de protección patronal, es una tarea muy compleja pero indispensable. En este sentido, opté por un estudio de caso en el que, a través la observación, la descripción y la comparación de sus acciones, prácticas y relaciones, fue posible comprobar la existencia de este tipo de sindicalismo y confirmar sus características según la tipología propuesta por María Xelhuantzi. Este análisis llevó a proponer una ampliación de dicha tipología en subtipos que darían cuenta más precisa del fenómeno del sindicalismo de protección patronal en México.

El estudio de caso realizado en esta investigación corresponde al Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SSCTRM) en la empresa Atento Servicios en el Distrito Federal entre septiembre de 2008 y noviembre de 2014. Cabe señalar que dicho sindicato detenta una cantidad importante de contratos colectivos tanto en los niveles locales como federal en el país, y que si bien es previsible que sus esquemas y prácticas sean muy semejantes a los de Atento, también pueden existir diferencias que ameritarían otros estudios de caso.

Con base en las características descritas de los sindicatos de protección patronal y después de la profunda consulta de documentos y fuentes primarias, que realicé al

---

<sup>4</sup> Carlos Castillo Reynoso, “Evolución de los contratos colectivos de protección patronal frente al empleo y desempleo, en el marco de la globalización”, [en línea], en Mercedes López Martínez (coordinadora editorial), *Memorias del Seminario: Auge y perspectivas de los contratos colectivos de protección patronal: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, México DF, Fundación Friedrich Ebert Stiftung y Grupo Parlamentario PRD, Primer Edición, 2005, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/50435.pdf>, [consultado: 30 de abril de 2015], p. 22.

trabajar como investigadora y organizadora sindical para el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), entre enero de 2009 y agosto de 2015, los criterios que me permitieron seleccionar a este sindicato como objeto de estudio fueron:

- a) En 2001, el Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana), suscribió un contrato colectivo de trabajo con empresa Atento Servicios S. A. de C.V, y lo depositó en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, obteniendo su registro.<sup>5</sup>
- b) En dicho contrato, Ramón Gámez Martínez,<sup>6</sup> quien es señalado como uno de los personajes más reconocidos en el mundo del sindicalismo de protección patronal<sup>7</sup> por varios estudiosos, aparece como secretario general y representante de los trabajadores de Atento. Cabe señalar que no obstante esta situación, Gámez nunca trabajó en la empresa Atento, lo que en principio hizo suponer que podría tratarse de un contrato y un sindicato de protección patronal.
- c) En septiembre de 2012, el Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana cambió su nombre al de Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SSCTRM).<sup>8</sup>

Al avanzar en la investigación, detecté que el Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana tiene representación a nivel nacional, en varias empresas y ramas de industria,<sup>9</sup> y que

---

<sup>5</sup> Véase Anexo A.c. Contratos Colectivos de Trabajo firmados entre Atento Servicios S.A. de C.V. y el Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Certificadas), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001-2013.

<sup>6</sup> José Alfonso Bouzas Ortiz, "Los contratos de protección y el sindicalismo mexicano", en José Merced González Guerra; Antonio Gutiérrez Castro (coordinadores), *El sindicalismo en México. Historia, Crisis y Perspectivas*, México, Plaza y Valdés Editores, Segunda Edición, 2010, p. 116.

<sup>7</sup> María Xelhuantzi López, *La Democracia Pendiente, México*, D.F, Editado por STRM, Primer Edición, 2000, pp.201.

<sup>8</sup> Anexo A. a. Toma de Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copia Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001 y 2012.

<sup>9</sup> Véase Anexo A. e. Cuadro de empresas en la que tiene presencia el Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Simple), México DF, 2012.

éste hecho no está reflejado ni en su composición, ni en su dirigencia ni en su estructura.

Por otra parte, encontré también que la empresa de call center Atento, opera en 17 países donde emplea a más de 150 mil trabajadores. Se trata de la segunda empresa en esta actividad a nivel mundial. En México, al menos durante el periodo estudiado, era la empresa más grande en dicho sector, ya que contaba con presencia en seis estados de la República, con una fuerza laboral de 18,861 trabajadores a nivel nacional.<sup>10</sup>

Sobre esta base, tomé la decisión de centrar el estudio de caso en las relaciones laborales entre el entonces Sindicato Progresista y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. sólo en los centros de trabajo en el Distrito Federal, en el periodo que comprende de septiembre de 2008 a noviembre de 2014. Durante este periodo, un grupo de trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. en el Distrito Federal, comenzó a organizarse como una sección del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM).<sup>11</sup> Esto ocurrió en septiembre de 2008.

Los trabajadores denunciaron que, en el momento en el que la empresa supo del intento de organización, les dio a conocer que en Atento ya había un sindicato, el Progresista, del cual los propios trabajadores desconocían su existencia. Desconocían también el contrato colectivo que regía las relaciones en sus centros de trabajo, así como quiénes eran sus supuestos representantes sindicales.<sup>12</sup>

Según datos revelados en el Global Contact Forum,<sup>13</sup> en México 583 mil de personas trabajan en centros de contacto (call centers) ubicándose

---

<sup>10</sup> Véase Anexo B. 2013.k. Trabajadores de Atento, Campaña por el empleo decente para jóvenes en Call Centers en el DF, México DF, octubre de 2013, pp. 8.

<sup>11</sup> Carolina Gómez Mena, "Buscan empleados de filial de Movistar incorporarse al sindicato de telefonistas", [en línea], periódico La Jornada, Sección Sociedad y Justicia, México, DF, sábado 20 de septiembre de 2008, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2008/09/20/index.php?section=sociedad&article=038n2soc>, [consultado: 14 de febrero de 2015].

<sup>12</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, *Documento de denuncia: Los contratos de protección patronal y la lucha por una representación sindical auténtica en Atento México*, México, STRM, UNT, AFL-CIO, Agosto de 2011, pp. 30.

<sup>13</sup> El Global Contac Forum es un evento de Negocios Contac Center, Organizado por el Instituto Mexicano de Teleservicios, el pasado 4,5 y 6 de marzo de 2013, México, DF.

aproximadamente el 50% de las posiciones de trabajo en el Distrito Federal. En muchos casos, es el primer empleo de jóvenes entre 18 y 29 años. Cada año, la industria crece a pasos agigantados, presuponiendo este año un crecimiento interanual del 11.5% entre 2013 y 2014.<sup>14</sup>

La empresa Atento concentra la mayoría de su fuerza laboral en DF, donde se emplea a 8 mil jóvenes.<sup>15</sup> Actualmente, más de 1% de los jóvenes económicamente activos en el Distrito Federal laboran en Atento.<sup>16</sup> Con base en estos criterios, este estudio de caso me pareció de la mayor importancia. La posibilidad de que existiese un sindicato y un contrato de protección patronal en una empresa grande como Atento y en un sector enorme como el de los centros de llamadas, me pareció que tendría gran impacto en las relaciones laborales mexicanas, más aún si se considera el intento de organización de los trabajadores de Atento en un sindicato real como el de Telefonistas, lo que eventualmente llevaría a confrontar una de las estructuras más fuertes del corporativismo laboral mexicano, aún existente y muy fuerte.

Para cumplir con el objetivo de contrastar y ubicar el objeto de estudio con la tipología de sindicalismo mexicano utilicé el método comparativo mediante el análisis empírico.

En el primer capítulo, se explican el contexto y la información necesarios para ubicar en tiempo, lugar y espacio la relaciones y funciones del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SSCTRM), antes Sindicato Progresista. Con ese propósito, el primer capítulo se divide en cinco apartados: en el primero, se plantea la tipología de sindicalismo que ha prevalecido en el sistema de relaciones industriales mexicano; en el segundo, se define tipológicamente al sindicalismo de protección patronal; en el tercero, se

---

<sup>14</sup> 14 Martha Isabel Schwebel, “Se plantean nuevos retos para los centros de contacto en 2013”, [en línea], México, DF, 6 de Mayo de 2013, Dirección URL: <http://www.contactforum.com.mx/articulos/contactcenters/5686.html>. [consultado 6 de febrero de 2015], p. 1.

<sup>15</sup> Equipo de Organización Sindical del STRM, “*Campaña para el empleo Decente para los Jóvenes en Call Center en el DF*”, México, DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical, Febrero de 2014, p. 3.

<sup>16</sup> Equipo de Organización sindical del STRM, op. cit.

reconstruyen los momentos clave que dieron la pauta de que el SSCTRM podría tratarse de un sindicato de protección patronal, esto es, las movilizaciones e intentos, en los centros de Trabajo de Atento en Pachuca, Hidalgo y luego en el DF, en los que los trabajadores de Atento comenzaron a organizarse y a buscar la sindicalización en el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM); en el cuarto apartado, se describe al Sindicato Progresista y el momento en que comenzó la relación entre éste y la empresa Atento; y por último, en el quinto apartado, se hace un breve análisis de la industria de Call Center, desde las relaciones laborales hasta sus cifras de negocios y de fuerza laboral en México y el mundo.

Los objetivos de dicho ejercicio son, por un lado, entender cómo funcionó y se comportó el SSCTRM en su relación con Atento, entre 2001 y 2008, antes de comenzar el estudio de caso, ubicarlo y constatarlo con la tipología de sindicalismo mexicano para ver si encaja dentro del tipo de protección patronal, y por último, dimensionar las implicaciones que puede tener el hecho de comprobar que la relaciones laborales entre dicho sindicato y empresa corresponden al tipo de protección patronal.

El segundo capítulo se centró en realizar el estudio de caso, para lo que hicimos un un análisis comparado de las acciones y relaciones del SSCTRM con la tipología de sindicalismo de protección patronal. Para cumplir con este objetivo, se retoman dos de los criterios proporcionados por Michel Crozier para estudiar el sindicalismo:<sup>17</sup>

- A. Enfoque Funcional:** hace referencia a la negociación colectiva, que es la principal función de los sindicatos. En este sentido se revisó:
- La negociación colectiva del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana con la Empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

---

<sup>17</sup> Véase en Michel Crozier, *“Movimiento Obrero y conflictos del trabajo”*, en Georges Friedman; Pierre Naville, *Tratado de Sociología del Trabajo*, México, FCE, Primer edición en francés 1961, Quinta reimpresión, 1997, pp. 172 a 195.

- Los mecanismos de elección de los representantes sindicales del SSCTRM y su participación en la negociación colectiva
- Los contratos colectivos entre el SSCTRM y la empresa Atento: el papel de los trabajadores en el establecimiento del pliego de peticiones (2008- 2014)
- Las demandas y pliegos de peticiones de los trabajadores de Atento organizados en el STRM versus la imposición y la simulación de la negociación colectiva realizada por el SSCTRM

Con base en la descripción de estos elementos se buscó responder a las siguientes preguntas de investigación: la primera y más importante ¿hubo negociación colectiva para definir los contratos colectivos? De ser así, ¿quién o quiénes participaron en la negociación colectiva y en la firma del contrato colectivo de trabajo? ¿Quién o quiénes participaron en la elección de los representantes que participarían en las negociaciones del contrato colectivo de trabajo? ¿Hubo aumentos salariales? ¿Fueron proporcionales al incremento de las ganancias de la empresa? ¿Cambiaron las condiciones de trabajo?.

Para responder a estas preguntas, los documentos y materiales en los que me basé fueron: los Contratos Colectivos, firmados y depositados ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, durante el periodo estudio, entre en Sindicato de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V, los cuales fueron obtenidos a través de una solicitud de información presentada ante el Instituto Federal de Transparencia y Acceso a la Información (IFAI); y las entrevistas, testimonios y declaraciones que han realizado lo actores involucrados (trabajadores, funcionarios de la empresa y funcionarios de la JLCA del DF), a las que puede tener acceso al revisar archivo documental del equipo de organización sindical del STRM, así como las obtenidas después de la revisión de notas de periódico y revistas (*La Jornada, Milenio, El Universal, Proceso, Contralinea, etc.*).

**B. Enfoque Estructural:** se centra en la organización interna de los sindicatos, el vínculo entre la dirigencia sindical y los trabajadores y los mecanismos de selección de los líderes sindicales.

Para realizar esta parte de la investigación decidimos hacer ciertos cortes en el tiempo que nos permitieron ver la organización y vinculación entre la base trabajadora de Atento y el Sindicato de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana. Los periodos seleccionados responden a que son momentos clave en el que los trabajadores han intentado demostrar que el SSCTRM no los representa:

- La organización y relación entre Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República con la base trabajadora de Atento Servicios S.A. de C.V.
- Recuento Sindical 1: Julio de 2010
- Recuento Sindical 2: Octubre-noviembre de 2011
- Recuento Sindical 3: Noviembre de 2014

Las preguntas de investigación que se respondieron en esta parte fueron: ¿Cómo se ejerció la representación sindical? ¿Cuáles fueron los mecanismos de participación sindical de los trabajadores de Atento? Durante los recuentos sindicales: ¿Qué actitud tomó el sindicato? ¿Cómo interactuó el sindicato con la base trabajadora? ¿Qué actitud tomó la empresa? ¿Qué actitud tomó el gobierno del DF?

Para realizar esta parte de la investigación me base en: en las entrevistas, testimonios y declaraciones que han realizado lo actores involucrados (trabajadores, empresa, GDF) muchos de ellos recopilados en el archivo documental del equipo de organización sindical del STRM; en la revisión de notas de periódico y revistas (*La Jornada, Milenio, El Universal, Proceso, Contralinea, etc.*); y en las quejas presentadas ante la Comisión de Derechos Humanos del DF

(CDH DF), Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) y la el Comité de Libertad Sindical de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En el último apartado del capítulo dos, se realizó el cruce entre las acciones y relaciones del Sindicato de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana con la empresa Atento Servicios S.A de C.V. con la tipología de sindicalismo corporativo mexicano propuesta por María Xelhuantzi López. De este modo, buscamos comprender y verificar si el funcionamiento y la relación entre el SSCTRM con la empresa de Call Center Atento, entre septiembre de 2008 y noviembre de 2014, se puede ubicar dentro de la tipología de sindicalismo de protección patronal y que incluso representa un subtipo del mismo.

El tercer capítulo, dividido en tres apartados, se centró en describir al sistema de relaciones industriales mexicano, así como en narrar de manera breve la historia, el funcionamiento y algunas de las implicaciones del sindicalismo de protección patronal, el cual transitó de un tipo eminentemente regional a un tipo nacional de sindicalismo, desde los años noventa.<sup>18</sup> Así, el objetivo de este capítulo es describir cómo y por qué podemos afirmar que los sindicatos han sido un pilar fundamental para garantizar estabilidad y continuidad del Estado y el sistema político mexicano. Además, verificar que la tipología de sindicalismo en México, tan particular, no es un fenómeno aislado sino el producto de un complejo proceso histórico y político, y resultado de que permanezca el control sindical del corporativismo, el cual, no sólo está vigente sino que también se ha fortalecido y vuelto más complejo.

Este estudio pretender aportar elementos para identificar, caracterizar y comprender cuáles y cómo se dan las relaciones dentro del subsistema laboral productivo, con la intención de entender hasta qué punto ciertas dinámicas permanecen, han cambiado o evolucionaron y profundizar el conocimiento sobre el sindicalismo de protección patronal. Además, buscamos sentar algunas bases que permitirían

---

<sup>18</sup> Véase José Alfonso Bouzas Ortiz, “*Los contratos de protección y el sindicalismo mexicano*”, en José Merced González Guerra; Antonio Gutiérrez Castro (coordinadores), *El sindicalismo en México. Historia, Crisis y Perspectivas*, México, Plaza y Valdés Editores, Segunda Edición, 2010, pp. 3-129.



explicaciones alternativas y respuestas, desde una perspectiva política, sobre problemas como:

- ***Desigualdad social:*** en general, cuando existe un sindicato de protección patronal, éste se apoya en el registro y depósito de un contrato colectivo de trabajo que reporta un salario inferior al que realmente perciben los trabajadores.<sup>19</sup>

Esta afirmación implica que se les cierra o bloquea a los trabajadores la posibilidad de negociar colectivamente con los patrones, a través de la organización de un sindicato, sobre sus condiciones de trabajo, sueldos y prestaciones con lo que podemos suponer que los empleadores son quienes, en función de sus intereses, establecen estos parámetros. Además, este estudio nos permite describir tanto las condiciones como las posibilidades que existen para que los trabajadores enfrenten estos retos y puedan combatir la desigualdad en su entorno inmediato, tanto en lo económico como en lo social y lo político. La imposición de un sindicato y la imposibilidad de elegir libremente a su organización y a sus representantes en el lugar de trabajo sigue siendo uno de los pilares, poco analizados y reconocidos, del autoritarismo político en México.

- ***Simulación de la representación política y del libre ejercicio de los derechos políticos. ¿Hasta dónde debería de extenderse el concepto del voto libre que se establece en la Constitución y en la legislación electoral?*** El hecho de que existan sindicatos para simular la representación política y el ejercicio de los derechos del trabajo, evidencia limitaciones y fallas en la democracia mexicana. La libertad de elección sindical constituye el gran vacío en el sistema electoral mexicano, en donde cotidianamente se cometen fraudes y se violenta el voto libre y secreto. ¿Quién debe legislar y garantizar que el voto libre sea universal en el sentido de aplicarse a todas las esferas en donde los ciudadanos tengan que elegir a sus representantes?

---

<sup>19</sup> Francisco Hernández Juárez, *Trabajadores Jóvenes en Centros de Llamada: El caso de Atento en México*, México, UNI ITC Unión Network International; Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Unión Nacional de Trabajadores, febrero 2012, p. 142 [En línea] [file:///C:/Users/Elyza/Downloads/GUA11\\_uni.pdf](file:///C:/Users/Elyza/Downloads/GUA11_uni.pdf).

Estos vacíos abren la puerta a la impunidad, la corrupción y a la falta de democracia que existe en la vida política en México.

En suma, un estudio como el propuesto permitiría conocer de mejor manera el funcionamiento de este tipo de sindicatos para comprender las oportunidades y retos que deben enfrentar los trabajadores para poder acceder a mejores condiciones de trabajo, por medio de la negociación colectiva y la libertad de asociación sindical.

## **Capítulo 1. El sistema de relaciones industriales y la tipología del sindicalismo en México. La relación del Sindicato de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SSCTRM) con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. como prototipo del sindicalismo de protección patronal.**

Los sindicatos son actores fundamentales dentro del sistema de relaciones industriales. Por su parte, las relaciones e interacciones que se dan dentro del sistema de relaciones industriales son fundamentales para entender al Estado y *al sistema político* mexicano. En México, aunque existen varios tipos de sindicatos dentro del modelo corporativo predominante, los sindicatos y los contratos colectivos de protección patronal han cobrado relevancia desde los años noventa.<sup>20</sup>

Los tipos de sindicatos en el sistema de relaciones industriales mexicano son el resultado de un proceso político e histórico muy complejo, que tiene sus bases en la corporativización del sindicalismo. Existen candados políticos, legales y administrativos que regulan las relaciones industriales mexicanas, que dan forma a un proyecto diseñado desde la élite política-económica para la subordinación y el control del sindicalismo mexicano valiéndose de instrumentos como la simulación, la corrupción, el clientelismo y el autoritarismo.<sup>21</sup>

Para caracterizar las interacciones entre los actores del sistema de relaciones industriales debemos definir el lugar que éstos ocupan, la ideología, las reglas y la distribución de poder que permita tener los elementos necesarios para caracterizar al subsistema laboral productivo mexicano. Las interacciones entre los actores del sistema de relaciones industriales conducen, entre otros factores, a que establezcan las condiciones y normas salariales y en suma, el balance económico y político entre

---

<sup>20</sup> María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato Colectivo de Protección Patronal?”, en Alfonso Bouzas (coordinador), *Contratación Colectiva de Protección Patronal en México: Informe a la Organización Regional Interamericana de Trabajo (ORIT)*, México DF, Editado por UNAM- CIOSL-ORIT, Primer Edición, 2007, pp. 97-120.

<sup>21</sup> Graciela Besunsán, “Las determinantes institucionales de los contratos de protección”, en Alfonso Bouzas (coordinador), *Contratación Colectiva de Protección Patronal en México: Informe a la Organización Regional Interamericana de Trabajo (ORIT)*, México DF, Editado por UNAM- CIOSL-ORIT, Primer Edición, 2007, p. 21.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

el capital y el trabajo. El sistema de relaciones industriales no debe de estudiarse como un fenómeno aislado sino como parte del sistema político y del Estado.<sup>22</sup>

Los sindicatos tienen especial relevancia al analizar y caracterizar un sistema de relaciones industriales, incluso varias corrientes académicas los han colocado como el centro para el estudio de dicho sistema.<sup>23</sup> Como marco de referencia, los puntos a observar para estudiar el papel de los sindicatos, van desde enfoques que los ubican como actores económicos, hasta aquellos que los ubican como instituciones políticas.<sup>24</sup> En ambos casos, se ha puesto atención en su papel para determinar y regular los salarios y niveles de vida de sus agremiados a través de la negociación colectiva, mientras que también los estudiosos se han enfocado en analizar el poder y fuerza que tienen en función de su capacidad de movilización y de organización.<sup>25</sup>

Michel Crozier aportó valiosos elementos para ubicar la acción del sindicalismo sobre la sociedad industrial, al respecto menciona que una parte fundamental para este análisis es estudiar “las relaciones entre dirigentes y afiliados, ente afiliados y no afiliados, entre la organización toda y los patronos o el mundo político”.<sup>26</sup>

Crozier también aportó cinco enfoques, de los cuales se retoman dos en este estudio, con la intención de explicar y ubicar el papel de los sindicatos dentro de un sistema de relaciones industriales,<sup>27</sup> pero sobre todo porque permiten hacer un análisis del SSCTRM dentro de la tipología de sindicalismo de protección patronal

---

<sup>22</sup> Véase John T. Dunlop, *Sistema de Relaciones Industriales*, Barcelona, Edición Península, Mayo de 1978, Edición 62. p. 356.

<sup>23</sup> Véase Beatrice y Sidney Webb, *The Origins of Trade Unions* en: Simeon Larson, Bruce Nissen (Ed.) *Theories of the Labor Movement*, Detroit, Wayne State University Press, 1987, pp. 186- 206.

<sup>24</sup> Beatrice Webb; Sidney Webb, *Industrial Democracy*, Palgrave Macmillan, 1897, pp. 528-558.

<sup>25</sup> Miguel Ángel García Calavia, “La edad de oro de las relaciones industriales: elementos de interpretación teórica”, [en línea], España, Universidad de Valencia, Departamento de Sociología, 2005, Dirección URL: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo1/21.pdf>, [consultado en línea: 25 de abril de 2015], p. 15.

<sup>26</sup> Michel Crozier, “Movimiento Obrero y conflictos del trabajo”, en Georges Friedman; Pierre Naville, *Tratado de Sociología del Trabajo*, México, FCE, Primer edición en francés 1961, Quinta reimposición, 1997, p. 173.

<sup>27</sup> Esta decisión se basa en que al revisar los estudios de John J. Dunlop, Beatrice y Sidney Webb, y Richard Hyman existen coincidencia en que tanto la negociación colectiva como la organización estructural, relación entre dirigencia y afiliados, son elementos claves para caracterizar a los sindicatos y así definir el *status* que ocupan en un sistema de relaciones industriales.

propuesta por María Xelhuantzi. A continuación se exponen los dos enfoques, en los que hemos de basar este estudio de caso:<sup>28</sup>

- a) Punto de vista funcional. La propuesta realizada por Crozier afirma que los estudios sobre la función esencial de los sindicatos, se deben enfocar en la negociación colectiva, entendida como “la discusión sobre los salarios, las condiciones de trabajo y eventualmente cualquier problema que pueda relacionarse con éstos”.<sup>29</sup> En este contexto, la negociación colectiva es el medio de acción más elaborado del que dispone el movimiento obrero, sobre todo porque en muchos casos las reglas establecidas se convierten en leyes de carácter general. Para el estudio de la negociación colectiva deben tomarse en cuenta los siguientes ejes:
- Las negociaciones con los patronos que, es considerado como el aspecto principal de la actividad de los sindicatos, en función, de lo cual se fortalecen y unifican los sindicatos, se llega o ejerce la huelga, y se califica el desempeño de los dirigentes y sus organizaciones. De entre los factores que condicionan el desarrollo y aplicación de la negociación colectiva están por un lado la naturaleza de los órganos sindicales, la elección de los delegados que intervienen durante este proceso, la periodicidad del acuerdo, la aplicación y resultados. Por último, se debe considerar que este proceso varía según el país, las ramas profesionales, las empresas, teniendo como posibles limitantes la intervención de los patronos, poderes públicos o la legislación;
  - La administración de los convenios colectivos, implica estudiar la administración cotidiana que se traduce en la aplicación influencia recíproca entre la comunidad obrera y la jerarquía sindical. Se puede estudiar también a través de la manera en la que son electos y la actitud que toman los delegados sindicales para representar los intereses de los obreros frente a los representantes de las empresas;

---

<sup>28</sup> Véase Michel Crozier, op. cit., pp. 174-176.

<sup>29</sup> Michel Crozier, op. cit., p. 183.

- Los trabajadores frente a los poderes públicos y la sociedad, implica estudiar a los sindicatos como la representación general de los trabajadores que pueden constituir grupos de presión frente a parlamentos o gobiernos, o bien, estudiar el tipo de relaciones que se puede dar entorno a éstos.
- b) Punto de vista estructural, se enfoca en estudiar la forma de organización interna de los sindicatos, aunque no muchos estudiosos han puesto atención en este tema, los alcances de este tipo de estudios van desde:
  - Burocracia Sindical, implica estudiar el desarrollo dentro de toda organización de una burocracia sindical, para lo que retoman los estudios de los Webb, se puede ver la situación moral de los funcionarios sindicales y su tendencia a asumirse como burocracia o convertirse en clase media. También pone atención para definir el tipo de burocracia sindical en la forma de organización de los obreros, la cual puede ser territorial, profesional o industrial. Los tres ejes fundamentales para definirla son los niveles de concentración del poder, el control de los afiliados sobre su organización y la relación entre afiliados y dirigencia;
  - Concentración del poder, al asumir que en toda organización es un fenómeno, para definirle en un sistema de relaciones industriales se debe estudiar la dimensión nacional del mercado de trabajo, las influencias nacionales e internacionales de algunos modelos de empresa, el modo de organización industrial, el grado en el que los dirigentes sindicales concentran el poder y los centros neurológicos del movimiento obrero como son las federaciones nacionales de industria. Adicionalmente, para definir el nivel de poder que concentran las organizaciones obreras se debe observar la orientación política y su relación con la administración pública;
  - Relación entre masa y dirigentes, se enfoca en ver cómo, según el tipo de actividades desempeñadas, el grado de evolución técnico, el tipo de organización y concentración del poder, el nivel de involucramiento entre dirigencia sindical y masa trabajadora, se puede definir el tipo de sindicato y su lugar en el sistema de relaciones laborales. Otro de los factores a

considerar al estudiar este aspecto es las condiciones socioculturales en las que se desarrollan y conforman los sindicatos.

También hemos considerado, como Richard Hyman afirma, que al ubicar a los sindicatos como actores dentro de un sistema de relaciones industriales, no debemos limitar su definición como organizaciones de trabajadores con una dirigencia negociante, sino más bien como organizaciones de los trabajadores que los integran, sus problemas y aspiraciones en función de que estos generan estrategias para intervenir o intentar controlar las relaciones de trabajo. Así, los sindicatos se forman para buscar construir y desarrollar un poder colectivo que les permita contrarrestar el poder aún mayor de los empresarios.<sup>30</sup>

Para estudiar el lugar que ocupan los trabajadores y sus organizaciones en la definición de reglas de un sistema de relaciones industriales, Dunlop aportó los siguientes ejes de estudio:<sup>31</sup>

- a) Su relación respecto con la jerarquía empresarial: implica la prohibición o aceptación de cualquier forma de organización obrera, como los sindicatos, su papel y funciones, qué tan amplias o limitadas pueden ser;
- b) La relación con organizaciones de trabajadores rivales: se traduce en el *status* de las organizaciones de trabajadores con cualquier otro grupo, el registro de los sindicatos es parte fundamental para estudiar este aspecto pues implica verificar qué papel juegan y si tiene los mismos derechos para negociar colectivamente los sindicatos registrados que los no registrados, o si se requiere o no el reconocimiento del gobierno hacia las organizaciones de los obreros;
- c) La relación con los obreros: se puede estudiar al ver la relación entre las organizaciones laborales y obreros, las reglas que vinculan y determinan a los miembros de una organización con cuadros sindicales, así como al observar los procesos internos de organización. Además, se debe poner

---

<sup>30</sup> Véase Richard Hyman, *Relaciones Industriales. Una introducción marxista*, España, Blume Ediciones, 1975, p. 38.

<sup>31</sup> Véase John T. Dunlop, op. cit. pp. 109-122.



atención en el estudio del *status* y reglas para elegir a los dirigentes, su relación con los miembros, participación en asociaciones políticas, o bien la restricción para que la dirigencia se afilie o no a determinado partido político y el número de reglas de funcionamiento interno, si son impuestas de manera interna o por el gobierno; y

- d) La relación con los organismos del gobierno: que se puede estudiar tal vez verificar el papel que toman al definir los mecanismos bajo los que se van a relacionar las organizaciones obreras con empresarios, otras organizaciones de trabajadores y entre miembros de una organización. En suma, al definir las reglas definen el *status* que tendrán las organizaciones de los trabajadores en un sistema de relaciones industriales.

Además, otro factor para entender cómo se distribuye el poder e identificar un sistema de relaciones industriales es definir el *status* que ocupan las jerarquías empresariales, para lo cual se deben estudiar las siguientes interrelaciones:<sup>32</sup>

- a) La relación con organizaciones de trabajadores que se refleja al observar la naturaleza de la autoridad ejercida por los empresarios sobre los obreros y sus organizaciones en el lugar de trabajo. La forma en la que se ejerce esa autoridad puede identificarse dentro de los siguientes tipos:
- Dictatorial, se puede observar en los casos en que la autoridad empresarial se ejerce sin ningún tipo de limitación, de modo caprichoso o arbitrario, o bien, en el que las reglas son impuestas por el empresariado;
  - Paternalista, la autoridad empresarial ejercida con pocas limitaciones por medio de la formulación y aplicación de reglas que pretenden reflejar un reconocimiento de las obligaciones de la jerarquía empresarial hacia los trabajadores encaminada a asegurar el servicio leal de los trabajadores;
  - Constitucional, la autoridad empresarial se ejerce apegándose a un conjunto de reglas que no son sólo generadas por la jerarquía empresarial,

---

<sup>32</sup> Véase John T. Dunlop, op. cit., pp. 123- 126.

- sino que tanto el gobierno como los trabajadores han desempeñado un papel en la formulación de las mismas; y
- Con participación obrera, la autoridad empresarial se ejerce al tomar en cuenta de manera individual y colectiva de los obreros para incluirla, tomarle en cuenta al momento de tomar las decisiones y formular reglas;
  - b) La relación con organismos gubernamentales que se puede estudiar al ver el *status* directo de las jerarquías empresariales en relación con el gobierno, las posibles influencias y presiones de organizaciones de obreros o del propio gobierno hacia empresarios, las reglamentaciones, el *status* y número de empresas públicas con respecto a las privadas. O bien, verificar hasta qué grado la figura del gobierno toma el papel de patrón o se vincula con los empresarios.

Por último, para estudiar la distribución del poder y el establecimiento de reglas en un sistema de relaciones industriales se debe observar el *status* del gobierno como actor, para lo cual se deben considerar los siguientes elementos:<sup>33</sup>

- a) El papel del gobierno en la definición de las reglas para delimitar o delinear las interacciones entre empresarios y obreros, lo cual incluye: el establecimiento del derecho a huelga, el convenio colectivo, regulación de los lugares de trabajo, procedimientos para administración. Así, las reglas pueden ser de tres tipos:
  - Un conjunto de reglas que toman carácter legislativo o fallo de un tribunal o resolución de un órgano administrativo y aplican tanto para empresarios como para trabajadores y sus organizaciones. Éstas pueden ser de tipo general o para aplicar en algunos casos o diputas particulares;
  - En aquellos casos en los que se considera la existencia de reglas de forma permisiva, las cuales son incluidas en acuerdos o convenios colectivos adoptados tanto por los empresarios como por los obreros y sus organizaciones;

---

<sup>33</sup> Véase John T. Dunlop, op. cit., pp. 128- 132.

- Las reglas formuladas por empresarios y obreros que requieren de la aprobación de los gobiernos para ser aplicadas.
- b) El papel de gobierno para formular reglas que incluyan las relaciones formales entre obreros y empresarios, los temas de seguridad social de toda clase, la inspección de la fábrica y estándares generales para el sistema de relaciones industriales nacionales.

Con estos instrumentos, en un primer capítulo de este trabajo se describirá la tipología de sindicalismo en México y se analizará al sindicalismo de protección patronal en función de los puntos de vista de diferentes actores del sistema de relaciones industriales: empresas, abogados patronales, abogados sindicales, representantes funcionarios gubernamentales y expertos, para posteriormente pasar al estudio de caso.

Además, abordaremos de manera descriptiva los momentos en el que los trabajadores de dicha empresa comenzaron a organizarse dentro del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), hecho que nos hizo suponer que el SSCTRM podría encajar dentro del tipo de protección patronal; para después describir el momento en el que comenzó la relación entre el SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.; y cerrar con la descripción de la industria del Call Center, a nivel mundial y nacional, lo que nos dará la pauta para comprender las implicaciones que puede tener demostrar que en dicha industria prevalezca el sindicalismo de protección patronal.

# 1.1 Profundización en el estudio del sistema de relaciones industriales en México: análisis de tipología del sindicalismo propuesta por María Xelhuantzi

## 1.1.1 Sindicalismo corporativo:

### A. Sindicalismo Tradicional/Charrismo Sindical<sup>34</sup>

Este modelo de sindicalismo se comenzó a configurar desde los años treinta pero, su consolidación se dio entre 1946 y 1952, después de la derrota y represión del movimiento de los ferrocarrileros y de otros sindicatos nacionales de industria en el periodo. El charrismo fue el tipo dominante en México por más de tres décadas. Fue hacia los años 80, con la reestructuración productiva llamada “neoliberal”, que los empresarios optaron por reemplazarlo por un sindicalismo más barato y controlable. Las características de este tipo de sindicalismo son:<sup>35</sup>

- 1) Los sindicatos abandonan el ámbito productivo o son despojados de él, de manera tal que se vuelven débiles en la negociación colectiva, en el lenguaje contractual y en la tarea de disputar a los patrones el ámbito productivo;
- 2) Son, en consecuencia, sindicatos muy economicistas y gremializados.
- 3) Predomina una centralización excesiva de la vida sindical; por lo general el poder recae en el secretario general o en líderes morales;
- 4) Los dirigentes dependen del apoyo del gobierno y de los patrones tanto como para llegar al poder sindical como para mantenerse en él; ejercen a plenitud sus monopolios de representación y no organizan a los trabajadores, sino lo que les es dado desde el poder.

---

<sup>34</sup> Véase María Xelhuantzi López, María Xelhuantzi López, “*El Sindicalismo Mexicano Contemporáneo*”, en Inés González Nicolás (Coord.), *Los Sindicatos en la encrucijada del Siglo XXI*, México, DF, Editorial Friedrich Ebert Stiftung, Año 2006, p. 33-34.

<sup>35</sup> Véase María Xelhuantzi, *La Democracia Pendiente*, México, D.F, Editado por STRM, Primer Edición, 2000, p.96.

- 5) Existe escasa o nula vida sindical, al igual que escasa o nula transparencia en la vida sindical.;
- 6) Hay una fuerte influencia de los partidos políticos y subordinación a ellos;
- 7) La sindicalización es forzada y forzosa, aunque el trabajador está al tanto de ella, conoce a sus dirigentes y tiene acceso a conocer su contrato colectivo de trabajo y el reglamento interior de trabajo.

María Xelhuantzi considera necesario medir el grado de charrismo con base en el ejercicio de la función principal del sindicalismo, que es la negociación colectiva, que sirve también de base para medir el grado de bilateralidad en las relaciones obrero-patronales. Xelhuantzi establece básicamente dos medidas, el charrismo alto/medio y el medio/bajo.<sup>36</sup>

- a) Cuando el charrismo es alto/medio, el control sindical es alto/medio, la negociación y contratación colectiva son mínimas, efectuadas por la dirigencia sindical sin consultar a las bases, pero se informa de los resultados de dicha negociación, por lo que se puede observar una baja escala de bilateralidad, los derechos prestaciones están en algunos casos por encima de la ley, el control político es más importante que el control laboral, y existe una alta rigidez laboral y alta partidización de la vida sindical;
- b) Cuando el charrismo es medio bajo, control sindical es también medio/bajo lo que cambia fundamentalmente es el nivel de bilateralidad, que es mayor que en el caso anterior. La negociación y es efectuada igualmente por la dirigencia sindical sin consultar a las bases pero se informa de los resultados de dicha negociación. Las prestaciones y beneficios están por encima de la ley, cuenta con cierta autonomía respecto de la empresa, el control político y laboral están en equilibrio.

---

<sup>36</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibíd*, p. 116-117.

## B. Sindicalismo blanco

Es un tipo de sindicalismo regional que surgió y aún predomina en el estado de Nuevo León; se forjó por iniciativa de los empresarios de Monterrey, durante la primera década del siglo XX, con la finalidad de evitar que las organizaciones de corte socialista, anarcosindicalista o católico avanzaran en la región.<sup>37</sup>

Este tipo de modelo sindical se ha visto beneficiado de los espacios de poder de la Juntas Locales quienes son las que les otorgan los registros. El sindicalismo blanco niega la diferencia de intereses entre trabajadores y patrones, niega la lucha de clases y es eminentemente colaboracionista.<sup>38</sup> Algunas de las características que Xelhuantzi atribuye a éste tipo son:<sup>39</sup>

- 1) Es un modelo sindical donde el control político y laboral son altos en tanto que la negociación y contratación colectiva son mínimas y efectuada por la dirigencia sindical, sin participación de los trabajadores;
- 2) Hay unilateralidad laboral y flexibilidad alta y un fuerte colaboracionismo del sindicato con la empresa.
- 3) Derechos y prestaciones están en el nivel de la ley y eventualmente por encima de la ley;
- 4) Control laboral y político están en equilibrio.
- 5) Los trabajadores conocen de la existencia del sindicato pero no siempre tienen acceso al contrato colectivo de trabajo.

La representación sindical en ese modelo se ejerce a través de un grupo de representantes sindicales, designados por común acuerdo entre los directivos de la empresa con el sindicato o central que detenta el registro y la titularidad del contrato. La postura y papel de este tipo de sindicatos es en forma de una burocracia perfecta

---

<sup>37</sup> María Xelhuantzi López, "El Sindicalismo Mexicano Contemporáneo", en Inés González Nicolás (Coord.), *Los Sindicatos en la encrucijada del Siglo XXI*, México, DF, Editorial Friedrich Ebert Stiftung, Año 2006, pp. 16-24.

<sup>38</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 16-24.

<sup>39</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibidem.*, p. 116.

que más que negociar con el patrón gestiona el conflicto, obviamente siempre en beneficio de la empresa, asumiéndose más como un club social.<sup>40</sup>

### C. Sindicalismo de Protección Patronal

Surgen en los años cuarenta en el Estado de México. El sindicalismo de protección patronal nace, en este sentido, como un sindicalismo regional, aunque a diferencia del blanco, se generalizó en todo el país décadas después. De acuerdo con Xelhuantzi, la primera organización propiamente dicha de sindicalismo de protección patronal fue la Confederación de Obreros y Campesinos del Estado de México, en los años cuarenta.<sup>41</sup>

Las principales características de este tipo de sindicalismo son:<sup>42</sup>

- 1) Control sindical máximo, de hecho la empresa forma o elige al sindicato, que se subordina a ésta. Negociación y contratación colectiva simuladas, no existe participación alguna de los trabajadores, los contratos suscritos a espaldas de los trabajadores; pactados entre patrón y abogado “dirigente”;
- 2) Unilateralidad laboral y flexibilización salvaje, con nula o inexistente bilateralidad en las relaciones laborales;
- 3) Derechos y prestaciones en algún punto por debajo de la ley;
- 4) Ocasionalmente no existe intervención directa de los partidos políticos, el control laboral es más importante que el político.

María Xelhuantzi afirma que en este tipo de sindicatos la “afiliación del trabajador es forzosa y forzada, la negociación colectiva es simulada, fingida; el reconocimiento del sindicato proviene del poder (gobierno y patrones), pero no de los trabajadores [...] estos dirigentes son por lo regular abogados o personas ajenas

---

<sup>40</sup> Véase Miguel Ángel Ramírez Sánchez, *Los sindicatos blancos de Monterrey (1931-2009)*, [en línea], Baja California, México, Revista Frontera Norte, vol. 23, núm. 43, julio a diciembre de 2011, Dirección URL: <http://www.colef.mx/fronteranorte/articulos/FN46/7-f46.pdf>, pp. 117-210.

<sup>41</sup> María Xelhuantzi López, *Ibidem.*, pp. 16-24.

<sup>42</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibidem.*, p. 116.

al lugar de trabajo, en forma tal que volver al lugar de trabajo no es una de sus opciones, porque no provienen del mismo y no son trabajadores”.<sup>43</sup> Todas estas características llevaron a este tipo de sindicalismo a ser sumamente funcional y útil para los intereses de la élite política-económica durante el periodo de liberalización económica, motivo por el cual actualmente se ha consolidado como un modelo sindical predominante a nivel nacional.

#### D. Sindicalismo Subordinado

Xelhuantzi rescata este tipo de la obra de Cirila Quintero, de El Colegio de la Frontera Norte. Es un tipo que podría ubicarse entre el charrismo y el de protección patronal. En México, el fomento y desarrollo de la maquila se da paralelamente al progreso y formación de un nuevo modelo sindical que benefició a las transnacionales, pues el sindicalismo tradicional ya no es funcional para esta nueva fase económica. El sindicalismo subordinado es regional y se ubica sobre todo en la frontera y en aquellos corredores industriales en donde prevalece el modelo de maquila. Respondió a esta nueva etapa de reestructuración global, se ha caracterizado por:<sup>44</sup>

- 1) La creación de un régimen de excepción sindical que implica el nulo respeto a lo establecido por la legislación laboral en por sector manufacturero, especialmente en lo referente a despidos, indemnizaciones, etc.
- 2) Los trabajadores saben que existe un sindicato, cuya representación es ejercida generalmente por un cacique sindical poderoso cercano al gobierno.
- 3) El desarrollo de membresías sindicales (en la cual la CROM y CTM aglutinan los trabajadores) que impidan la asociación y creación de sindicatos independientes;
- 4) Generar candados para no permitir que se cree antigüedad en los empleados para lograr así que no haya derechos ni prestaciones que reclamar al momento del despido;

---

<sup>43</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 7.

<sup>44</sup> Véase Cirila Quintero, op. cit.



- 5) La empresa otorga bonos, tiempos de comida y uno que otro espacio de esparcimiento para mantenerles conformes, pero no lo establece por contrato, sino por acuerdos de palabra. El trabajo se da bajo una lógica fordista-taylorista.

Cirila Quintero afirma que en este tipo de sindicatos, los trabajadores no participan de la elección de la dirigencia sindical, la cual, más bien es ejercida por un dirigente de una central obrera que depositó el contrato colectivo de trabajo. En muchos casos los trabajadores saben que hay un sindicato, pero desconocen que existe un contrato colectivo de trabajo.

Al respecto, María Xelhuantzi comenta que en este tipo de sindicato la negociación colectiva establece lo mínimo marcado por la ley; la unilateralidad y flexibilidad de las relaciones laborales es alta; y el control político y laboral está en equilibrio.<sup>45</sup>

#### E. Sindicalismo Neocorporativo<sup>46</sup>

Se extendió también desde los años ochenta y noventa, se refiere a un sindicalismo que, aunque no tiene las mismas características “atrasadas” del sindicalismo corporativo charro, del blanco ni del de protección, sigue siendo altamente controlado y controlable, sumiso, dócil y dependiente del gobierno, de los patrones y de los partidos políticos. El neocorporativismo se presenta con un lenguaje innovador, con demandas sociales generales y con un discurso crítico, sin embargo, tiene las mismas prácticas tradicionales y autoritarias.<sup>47</sup> La dirigencia sindical puede llegar a ser vitalicia, además los trabajadores como tal no participan activamente en la conformación y consolidación de este tipo de sindicatos. Ejemplo de este modelo es el SNTE, durante la gestión de Elba Esther Gordillo como Secretaria General y posteriormente como Presidente del mismo.

---

<sup>45</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibidem.*, p. 116.

<sup>46</sup> María Xelhuantzi López, *Ibidem.*, pp. 16-24.

<sup>47</sup> María Xelhuantzi López, *Ibidem.*, pp. 16-24.

### 1.1.2 Sindicalismo Independiente- Autonomista<sup>48</sup>

María Xelhuantzi plantea que, si bien aún no existe un tipo ideal puro, este modelo de sindicalismo independiente comenzó a gestarse desde los años setenta, ha tenido que sortear los controles políticos y legales para lograr mantenerse. Si bien se trata aún de un tipo en construcción, se ha caracterizado porque:

- 1) Reconoce, cuestiona y lucha contra los candados, mecanismo de control y subordinación sindical;
- 2) Confronta al corporativismo y se plantea la lucha contra el mismo en distintos niveles; y
- 3) Busca y lucha por mantenerse autónomo e independiente del gobierno, los patrones, y los partidos políticos.

Este tipo de sindicatos ha representado un verdadero desafío a las estructuras autoritarias, clientelares y corporativas de sindicalismo. María Xelhuantzi López plantea que dentro del sindicalismo independiente se han ubicado dos grandes corrientes:

#### A. Sindicalismo autonomista

Se caracteriza por centrarse básicamente en la lucha en contra del corporativismo y su prioridad es la autonomía sindical. Los elementos que nos permite ubicar a este tipo son:<sup>49</sup>

- 1) La negociación y contratación colectiva es media y alta, con prestaciones y derechos por arriba de lo establece la ley;
- 2) La bilateralidad y flexibilidad laboral es media/alta;
- 3) El control laboral y político es bajo.

---

<sup>48</sup> María Xelhuantzi López, *Ibidem*, pp. 16-24.

<sup>49</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibidem.*, p. 117.

En este tipo, para elegir a la dirigencia sindical no existen mecanismo de elección de los representantes por voto directo, libre y secreto, en algunos casos las votaciones son a mano alzada, por lo que la elección sindical en muchos casos responde a acuerdos cupulares, la dirigencia sindical es ejercida, en muchos casos, por abogados o asesores por lo están en cierta forma alejados de las bases y no tiene mucho carisma.<sup>50</sup>

## B. Sindicalismo autonomista y democrático

Se identifica como aquel que, además de la lucha en contra del corporativismo, la democracia sindical complementa necesariamente su visión y su acción los derechos democráticos son amplios (existe voto universal, directo y secreto para la elección de dirigentes). Los elementos que lo describen son:<sup>51</sup>

- 1) La negociación y contratación colectiva son altas, evolucionadas y dinámicas (respecto al resto de lo que se puede observar en otros modelos de sindicalismo), las prestaciones y derechos son muy superiores a los mínimos establecidos por la ley;)
- 2) La bilateralidad de la relaciones laborales es alta y la flexibilidad laboral es pactada (puede ser alta, media, baja).
- 3) Desafía al modelo corporativo de control político y control laboral, busca romper con los monopolios de representación mediante la organización de los trabajadores.
- 4) Resuelve mediante la organización y la negociación colectiva los cambios en el mundo del trabajo como la tercerización (outsourcing), la flexibilización, el teletrabajo, etc.

Por otra parte, María Xelhuanzi menciona que una de sus principales características es que en este tipo de sindicatos la dirigencia sindical es electa por medio de voto libre, directo y secreto, y que propicia liderazgos sindicales fuertes

---

<sup>50</sup> Véase María Xelhuanzi López, *La tarea sindical en México. Un camino sinuoso para la democracia*, [en línea], México, DF, Fundación Friedrich Ebert Stiftung, Primer Edición, octubre de 2011, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/08741.pdf>, [consultado: 20 de mayo de 2015], pp. 8-9.

<sup>51</sup> Véase María Xelhuanzi López, *Ibidem.*, p. 117.

surgidos de la base y forjados en los procesos de negociación y representación de los lugares de trabajo.

La tipología de sindicalismo nos permite tener los elementos para comprender el funcionamiento del sistema de relaciones industriales mexicano, tener claridad en la naturaleza, origen, características de cada tipo de sindicato lo que nos dota de los primeros elementos para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación.

## **1.2. Los sindicatos de protección patronal: definiciones hacia un tipo ideal**

En este apartado se definirá tanto a los sindicatos y como a los contratos colectivos de protección patronal, basándonos en los trabajos de investigadores como Alfonso Bouzas, Cirila Quintero, Graciela Besunsán, pero sobre todo en algunas de las entrevistas realizadas por María Xelhuantzi López, en su libro *La Democracia Pendiente: la libertad de asociación sindical y los contratos colectivos de protección en México*. Este último texto hemos recoge las visiones y definiciones de los actores involucrados sobre los sindicatos y contratos colectivos de protección patronal. La intención de este apartado será aportar elementos que nos permitan caracterizar y entender detalladamente a este tipo de sindicatos y los contratos colectivos que producen.

### **1.2.1 Los estudiosos del sindicalismo**

Los estudiosos del sindicalismo de protección patronal coinciden en que una característica de los contratos de protección patronal es su registro o depósito ante la Junta Federal o las Locales, dependiendo de la jurisdicción a la que esté sujeta la empresa involucrada. Dichos contratos son una:

[...] simulación de acuerdos contractuales en materia laboral entre una empresa [la reconocida por la autoridad laboral] y la representación sindical de los trabajadores a su servicio. La calificamos como simulación porque en realidad son firmados y revisados al margen de los trabajadores [...] a solicitud de los empresarios, pero con la anuencia del gobierno y mediando importantes

ganancias económicas para “los líderes sindicales” siendo las condiciones básicas para que existan. El objetivo es formalizar las condiciones de trabajo con las que la empresa pretende laborar [...].<sup>52</sup>

Así, los contratos colectivos de protección patronal son una característica fundamental para entender al sindicalismo de protección patronal. Pese a esto, no se debe perder de vista que los contratos colectivos de protección patronal son utilizados también en otros tipos y modelos de sindicalismo, como el subordinado y en algunos casos el blanco, por lo que es importante abonar más elementos para comprender y definir al sindicalismo de protección patronal propiamente dicho.

En esta tarea nos ayuda Arturo Alcalde, quien define a los sindicatos de protección patronal como arreglos que se llevan a cabo a espaldas de los trabajadores entre un “supuesto” sindicato y un patrón, en virtud de ello se impide que otra organización sindical solicite la firma de un contrato colectivo sobre todo porque ya existe uno firmado y depositado ante las autoridades laborales.

Como Alcalde afirma, el rasgo distintivo de aquéllos es el de presentarse y existir a espaldas de los trabajadores, sin su conocimiento y su participación, y su depósito y legalización en las Juntas de Conciliación y Arbitraje para que, en caso de los trabajadores decidan organizarse, les sea casi imposible llegar a la negociación colectiva. Deberán primero de conseguir un registro, lo que no será nada fácil, y posteriormente obtener, a través de un juicio y luego de un recuento, la titularidad del contrato colectivo que detenta el sindicato impuesto por la patronal.<sup>53</sup>

Enrique De la Garza afirma que el rasgo distintivo de los sindicatos y de los contratos de protección es que son desconocidos por sus propios afiliados. Además, enfatiza que existen numerosos casos en el que los líderes no dan a conocer el contrato a los trabajadores. De este modo, la ilegalidad sería otro rasgo definitorio de los

---

<sup>52</sup> José Alfonso Bouzas Ortiz, op. cit., p. 113.

<sup>53</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 15-16.

contratos de protección, por lo que representan una expresión extrema de corporativismo sindical.<sup>54</sup>

Cirila Quintero menciona que los sindicatos de protección son una variante específica del sindicalismo y los diferencia claramente del sindicalismo subordinado al que considera un tipo novedoso de sindicalismo vinculado de manera directa con la reestructuración del capitalismo y con la industria maquiladora.<sup>55</sup> Mientras que al sindicalismo de protección patronal lo define como aquel que:

[...] tiene como objetivo principal proteger al patrón de la formación de sindicatos auténticos en las distintas negociaciones, especialmente en industrias claves para el desarrollo industrial o en las que el número de trabajadores, como podría ser la industria de la construcción, pudieran representar un peligro a ciertas políticas de desarrollo. Entre los sindicatos de protección y los subordinados existen diferencias fundamentales; una podría ser que el sindicato de protección puede tener (un contrato) un clausulado con todo lo que marca la ley, aunque no se revise, pero nunca lo implementa, el subordinado no porque elimina y autorrecorta su clausulado.<sup>56</sup>

Además, Cirila Quintero afirma que los sindicatos de protección tienen como característica fundamental la existencia legal e inexistencia laboral, es decir, están reconocidos legalmente, pero no representan y ni mucho menos defienden a los trabajadores.<sup>57</sup>

María Xelhuantzi López hace una distinción entre los sindicatos y los contratos de protección patronal. Al hacer un estudio sobre este tipo de sindicatos, define a los sindicatos de protección patronal como aquellos que se registran y forman sin la

---

<sup>54</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 16-17.

<sup>55</sup> Véase María Xelhuantzi López, *ibíd.* p.17.

<sup>56</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 18.

<sup>57</sup> Cirila Quintero, "*Contratos de Protección y flexibilización Laboral*", [en línea], en Mercedes López Martínez (coordinadora editorial), *Memorias del Seminario: Auge y perspectivas de los contratos colectivos de protección patronal: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, México DF, Fundación Friedrich Ebert Stiftung y Grupo Parlamentario PRD, Primer Edición, 2005, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/50435.pdf>, [consultado: 30 de abril de 2015], p. 28.

participación de los trabajadores y con el visto bueno de los patrones, con el objetivo firmar y gestionar contratos colectivos de protección patronal.<sup>58</sup>

Xelhuantzi López afirma que los contratos colectivos son un modelo hecho para proteger al patrón de los acuerdos y responsabilidades que podrían resultar de la negociación colectiva y de la firma de un contrato con un sindicato representativo, así el proteccionismo patronal se ha convertido en un sofisticado instrumento que le permite a los empresarios obtener mayores ganancias a costa de la precarización laboral en todos los sentidos y niveles, con lo que se ha controlado la función reguladora de los sindicatos a través de la negociación colectiva. En opinión de esta autora, los sindicatos de protección patronal son más antiguos que los contratos de protección patronal, sobre todo porque se debe entender que los primeros fueron creados como instrumento de control y represión hacia los trabajadores.<sup>59</sup> En suma, en opinión de los investigadores podemos decir que sindicatos y contratos colectivos de protección patronal son vistos como:

[...]la expresión máxima de la flexibilidad laboral, entendida como la desregulación laboral para realizar cambios productivos al interior de la empresa, a raíz de la adopción de México de un modelo de desarrollo vinculado con la exportación, en los años ochenta. La concreción en el contrato colectivo de un libertad absoluta al empresariado no es sino la última fase de la evolución de una organización sindical apoyada en una instancia gubernamental y una estructura corporativa, que mediante la argumentación de coadyuvar al desarrollo de un país, pretende mantener sus prebendas económicas y políticas, mediante el ofrecimiento de una política sindical no conflictiva en sectores clave para el desarrollo del país [...].<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> Véase María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato de protección patronal?”, *Contratos de Protección y flexibilización Laboral*, [en línea], en Mercedes López Martínez (coordinadora editorial), *Memorias del Seminario: Auge y perspectivas de los contratos colectivos de protección patronal: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, México DF, Fundación Friedrich Ebert Stiftung y Grupo Parlamentario PRD, Primer Edición, 2005, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/50435.pdf>, [consultado: 30 de abril de 2015], p. 99.

<sup>59</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 109.

<sup>60</sup> Cirila Quintero, op. cit., p. 25.

### 1.2.2 Los abogados sindicales

En la misma línea que los estudiosos del sindicalismo, para el abogado sindical y académico Manuel Fuentes Muñiz, los sindicatos protección patronal son los que se crean con base en un acuerdo entre el dirigente sindical o secretario general de un sindicato, que es elegido por el patrón, para establecer un contrato colectivo de trabajo que generalmente sólo es de conocimiento del propio dirigente sindical y de la representación de la empresa. Si se revisan minuciosamente, los contratos son por lo regular jurídicamente correctos, sobre todo después de la reforma de 1980 a la *Ley Federal de Trabajo (LFT)*, en particular la del artículo 923, que institucionalizó esta práctica y permitió su expansión. Además, afirma, un gran número de los sindicatos de protección patronal emanan de los bufetes de abogados patronales, quienes con estas acciones cancelan la posibilidad de convenios colectivos de común acuerdo entre trabajadores y patrones.<sup>61</sup>

Una definición muy simple para este tipo de sindicalismo es del abogado Héctor Barba, quien los señala como la simulación de la representación sindical. Señala que este sindicalismo y sus contratos son un mecanismo histórico, con diferentes modalidades a lo largo del tiempo, que se ha utilizado para debilitar y modificar las instituciones de la contratación colectiva. A la postre, este mecanismo ha generado un régimen de excepción para amplios segmentos de trabajadores.<sup>62</sup>

Néstor de Buen, abogado sindical y patronal, define a los sindicatos de protección como un mecanismo, que aprovecha tanto las lagunas como lo establecido en la *Ley Federal de Trabajo*, que permite que los que firmen los contratos sean los sindicatos y no los trabajadores. De este modo, es posible que un líder sindical (mejor dicho una persona o abogado empresarial) firme un contrato colectivo con un patrón que, por lo regular, se lo ha pedido a través de un despacho de abogados. Así, el contrato colectivo de protección patronal se convierte en un obstáculo para

---

<sup>61</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 22-23.

<sup>62</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 24.



que un sindicato independiente pueda exigir la firma de un contrato colectivo de trabajo.<sup>63</sup> Los tres elementos que se conjuntan y nos permiten definir al sindicalismo de protección patronal son “un sindicalismo corporativo corrupto, que nace precisamente para estar al servicio del Estado y de los empresarios; unos empresarios que no tiene el menor respeto por los derechos de los trabajadores, y una *Ley Federal de Trabajo* que está hecha expresamente para provocar y tolerar este tipo de cosas.”<sup>64</sup>

Por su parte, el también abogado Carlos de Buen Unna, afirma que la actividad de ofrecer registros de sindicatos y contratos de protección patronal ha llegado al grado de que para muchos despachos de empresas se ha convertido en un negocio muy rentable que representa una importante fuente de ganancias para dichos despachos, siendo en muchos casos, su principal fuente de ingresos.<sup>65</sup>

### 1.2.3 La visión patronal

Francisco Sánchez y García, abogado patronal por más de treinta años, resalta que los contratos de protección, a los que también llama contratos de cobertura, nacen como una protección a los patrones frente al acoso de sindicatos y dirigentes corruptos, situación que es posible por ciertas lagunas dentro de la *LFT*. La razón principal de la existencia de los sindicatos y contratos de protección patronal es que, (en el artículo 450, fracción II) se reglamenta la posibilidad de emplazar y estallar una huelga con motivo de la celebración de un contrato colectivo de trabajo, sin que haya un proceso para verificar que el sindicato en cuestión está siendo respaldado por los trabajadores.<sup>66</sup> Además, señala que los sindicatos y contratos de este tipo surgieron como protección para los patrones y empresarios, quienes hasta en un 95% de los casos, según su experiencia, enfrentaron:

---

<sup>63</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 26.

<sup>64</sup> María Xelhuantzi López, *Ibíd*, p. 26.

<sup>65</sup> Véase Néstor De Buen Unna, *Los contratos Colectivos de Trabajo de Protección Patronal en México*, [en línea], México DF, Análisis Político, Fundación Friedrich Ebert Stiftung, agosto 2001, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/08467.pdf>, [consultado: 20 de mayo de 2015], p. 6.

<sup>66</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 27.

[...] emplazamientos y estallamientos a huelga por la firma de un contrato colectivo de trabajo, en los que el sindicato demandante no contaba con el apoyo de los trabajadores para efectuarla, lo que progresivamente fue generando una cultura de la extorsión por parte de numerosos “dirigentes” sindicales, que de vino en una cultura del soborno entre el dirigente sindical y la empresa y en una cultura de autoprotección por parte de los empresarios para anticiparse a los “dirigentes” sindicales, previniendo mediante contratos de protección o de cobertura, cualquier posible chantaje o huelga forzada o espuria.<sup>67</sup>

Para el abogado patronal y ex director jurídico de la COPARMEX, Tomás Natividad Sánchez, la razón por la que surgió el proteccionismo patronal está en el excesivo peso legal que se le ha dado al derecho a huelga, sin que ello implique que la ley marque candados para verificar que cuando hay un emplazamiento a huelga, pueda constatarse que los trabajadores son quienes tomaron la decisión, y no la dirigencia de un sindicato, lo cual pone a los empresarios contra la pared, pues están sujetos a constantes extorsiones. Plantea que existen tres alternativas para poder terminar con este fenómeno: reformar la ley para terminar con el proteccionismo sindical; que los empresarios decidan dar por terminado un convenio de protección, lo que evitaría la extorsión y presión que alguna central año con año intentará ejercer; y que la empresa dé a conocer a los trabajadores la existencia del sindicato y contrato para que así sean ellos los que decidan si lo activan o no.<sup>68</sup>

Carlos Abascal (empresario, dirigente de la COPARMEX entre 1995 y 1997, y ex Secretario de Trabajo), plantea que no es bueno limitar la definición de los contratos de protección patronal, por ello plantea que existen dos tipos de estos:<sup>69</sup>

- a) Por un lado, están aquellos contratos colectivos firmados celebrados entre un sindicato “paja” con un líder falso elegido por la empresa para simular que existe un contrato colectivo de trabajo; y

---

<sup>67</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 28-29.

<sup>68</sup> Véase Héctor Tomás Natividad González, “¿Por qué se permiten jurídicamente los contratos colectivos de protección patronal?”, [en línea], en Mercedes López Martínez (coordinadora editorial), *Memorias del Seminario: Auge y perspectivas de los contratos colectivos de protección patronal: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, México DF, Fundación Friedrich Ebert Stiftung y Grupo Parlamentario PRD, Primera Edición, 2005, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/50435.pdf>, [consultado: 30 de abril de 2015], pp. 73-78.

<sup>69</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibidem*, p.29.

- b) Por otro lado, están los contratos celebrados con sindicatos reales, con líderes reales, que a cambio de un privilegio, cualquiera que este sea, normalmente en efectivo, se comprometen a no crearle conflictos a la empresa y a facilitar la revisión de las condiciones de trabajo.

Abascal plantea que las pautas para la existencia de los contratos y sindicatos de protección patronal son: la ausencia de un verdadero sindicalismo, libre, auténticamente representativo de los trabajadores; la existencia de un sindicalismo beligerante y confrontador que exige, sin ver la situación de cada empresa; la postura empresarial que no entiende que la razón de ser de la empresa es el trabajador, así que se ha fomentado en el mundo empresarial la cultura de crear sindicatos con liderazgos comprados que permiten darle al trabajador lo mínimo entre lo mínimo; y la partidización de los sindicatos, lo cual, propició que el líder sindical usara a la empresa como instrumento para la satisfacción de ambiciones personales.<sup>70</sup>

Desde la visión patronal, los sindicatos y los contratos colectivos de protección patronal representan una medida que protege al patrón, también son una respuesta de estos frente al conflicto sindical, que ha limitado y obstaculizado el avance de las relaciones obrero patronales mediante la contratación colectiva. Además, los abogados patronales asumen este fenómeno como una posibilidad legal de anticiparse, más que a la sindicalización de los trabajadores, a la extorsión de alguna organización o dirigente, por lo tanto está iniciativa se justifica al extremo sobre la posibilidad de evitar la corrupción sindical alentada incluso por las autoridades del trabajo.<sup>71</sup>

Al hacer un sumario del enfoque patronal, María Xelhuantzi sostiene que los sindicatos de protección son aquellos cuya tarea fundamental es proteger al patrón y sus intereses; en muchos casos son los abogados patronales quienes los diseñan y los administran; existe una firma, elaboración, depósito, registro y validación por

---

<sup>70</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 30-31.

<sup>71</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 33-36.

parte de la autoridad laboral aun antes de que una empresa contrate trabajadores; existen dos tipos de estos, los que se depositan ante la Junta de Conciliación y Arbitraje pero no se revisan y los que se revisan con cierta periodicidad, pero mantienen su carácter de protección al patrón.

#### **1.2.4 Los dirigentes sindicales**

El líder cetemista Juan Rodríguez Villegas, quien es un conocedor a fondo del funcionamiento y manejo de sindicatos y contratos de protección patronal dentro de la CTM, los define como aquellos que nacieron a la par del despegue industrial del país, por iniciativa del gobierno, para dar protección a las empresas y atraer la inversión. Explica que cuando, a mediados de los años cuarenta, muchas empresas grandes se asentaron en el Estado de México, fue el gobierno el que les ordenó con qué sindicato deberían firmarse los contratos. Agrega que esta práctica se extendió hasta finales de los setenta, lo que se fortaleció con la creación del INFONAVIT y, sobre todo, a partir de la reforma a la *LFT*, porque incluso en oficinas de capacitación y para realizar trámites te solicitaban que estuviera firmada por un sindicato. Si el trabajador decía que no se tenía uno, lo obligaban a que consiguiera uno, de este modo la Secretaría de Trabajo forzó a las empresas a tener un sindicato.<sup>72</sup>

Para Francisco Hernández Juárez, dirigente sindical del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) y presidente colegiado de la Unión Nacional de Trabajadores (UNT), los sindicatos y contratos colectivos de protección patronal son acuerdos laborales entre empresarios y sindicatos ficticios, en muchos casos los trabajadores desconocen su existencia e incluso los contratos llegan a celebrarse antes de que la empresa contrate a los trabajadores. Los contratos suelen repetir mecánicamente las condiciones mínimas de trabajo contenidas en la *LFT*, de manera que no representan beneficio alguno para sus supuestos agremiados, por

---

<sup>72</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 39-41.

lo que los coloca como una simulación jurídica, que al final, afecta el ejercicio de los derechos colectivos.<sup>73</sup>

En la entrevista realizada por María Xelhuantzi López a Ramón Gámez, éste no niega que el origen de muchos de los contratos colectivos de su Federación, la Federación Sindical Coordinadora Nacional de Trabajadores (FSCN), sean de protección. En opinión de Gámez, éste sostiene que los contratos de protección no son el verdadero problema del sindicalismo, sino “el corporativismo de las viejas centrales, con sus sistema de corrupción, su oficialismo y lo que él denomina <contrato cárcel>”.<sup>74</sup> Es por eso que sugiere cambiar la ecuación y ver el problema de los contratos colectivos de protección no como el origen, sino como uno de los efectos del corporativismo.”<sup>75</sup>

Así, Gámez Martínez afirma que la definición de los contratos colectivos de protección patronal debe partir de la definición del contrato colectivo de trabajo, al cual define como el que celebra:

[...] una entidad, que es un sindicato o grupo de sindicatos, con otra entidad que es un empleador o grupo de empleadores, a efecto de reglamentar las condiciones en que los trabajadores miembros de ese sindicato, van a presentar sus servicios al patrón. Lo que da lugar a una situación de explotación, es que quien firma el contrato colectivo no son los trabajadores, es el sindicato, y eso da origen a una serie de problemas [... por ejemplo] que el patrón que busca establecerse en México puedes estar emplazado a huelga aún antes de que inicie operación, lo que no va en contra sólo del mismo patrón, sino de los mismos trabajadores a quienes el representante de una de las grandes centrales ni siquiera dio oportunidad de organizarse y le impuso un sindicato.<sup>76</sup>

Como elementos adicionales a esta definición de los sindicatos y contratos de protección patronal, Gámez asegura que, dada la realidad mexicana, los

---

<sup>73</sup> María Del Pilar Martínez, “*Demandan castigo a quienes utilicen contratos colectivos de protección patronal*”, [en línea], México DF, El Economista, 20 de mayo de 2012, Dirección URL: <http://eleconomista.com.mx/industrias/2012/05/20/demandan-castigo-quienes-utilicen-contratos-proteccion-patronal>, [consultado: mayo de 2015].

<sup>74</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 42.

<sup>75</sup> María Xelhuantzi López, *Ibíd.*, p. 42.

<sup>76</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 43.

empresarios tienen que firmar contratos antes de tener trabajadores, de lo contrario no se podría abrir nuevas empresas, lo cual, de fondo, implica que existe un sistema en que los abogados sugieren, pero la empresa es la que al final elige, entonces ni el sindicato más puro se puede negar a rechazar el contrato que se le ofrece. Además, para él, en última instancia, quienes aceptan el registro son las autoridades laborales así que se debe ver el tipo de protección patronal como una variación más de la contratación colectiva en México.<sup>77</sup>

### 1.2.5 Las autoridades laborales y legisladores

Existe aún la actitud generalizada de las autoridades laborales, en el sentido de negar la existencia de los sindicatos y contratos colectivos de protección patronal. Incluso, ante el Tribunal de Libertad Sindical de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), ante diversos cuestionamientos por quejas presentadas por sindicatos independientes ante dicho organismo, el gobierno mexicano ha evadido sistemáticamente reconocer su existencia y argumentar que dicha figura no está contemplada dentro de las leyes mexicanas.<sup>78</sup>

María Xelhuantzi comenta también que las autoridades laborales son sumamente reservadas al hablar de este fenómeno, y en la mayoría de los casos quien lo hace antepone su compromiso con el mejoramiento del mundo de trabajo a título personal y no institucional. Dentro de las declaraciones obtenidas en su investigación, encontró que hay quienes saben:

[...] que existen contratos de protección, pero es muy difícil acreditar, desde un punto de vista jurídico, que un determinado contrato, celebrado entre un determinado patrón con un determinado sindicato, sea un contrato de protección. Los contratos de protección son aquellos que son firmados por un patrón con el único interés de que no se moleste por ningún otro sindicato y en el que el sindicato que lo firma no le interesan los patrones sino las cuotas patronales.<sup>79</sup>

---

<sup>77</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit. pp. 43-45.

<sup>78</sup> Véase Oscar Alzaga, “¿Qué son los contratos colectivos de protección patronal?”, [en línea] Zacatecas, México, La Jornada, Opinión, 7 de abril de 2015, Dirección URL: <http://ljz.mx/2015/04/07/que-son-los-contratos-colectivos-de-proteccion-patronal/>, [consultado: 2 de mayo de 2015].

<sup>79</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 47.

Por su parte, Pablo Franco, ex Diputado Federal por el PRD y actual Secretario de Asuntos Colectivos de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLCA), define al modelo de proteccionismo patronal como un tipo de sindicalismo de papel que se ha caracterizado por la firma de convenios colectivos con la parte patronal, pero sin que los trabajadores estén enterados, o mejor dicho, elaborado deliberadamente a sus espaldas, lo que se ha traducido en que haya un aumento en el número de convenios registrados, pero eso no significa que la membresía sindical aumente, más bien está disminuyendo.<sup>80</sup>

Adicionalmente, Franco menciona que, durante su gestión en la cámara de diputados, había una actitud casi hermética entre los integrantes de las bancadas para hablar sobre este fenómeno, asumiéndose entre muchos diputados, sobre todos los del PRI (partido que ha sido vinculado a centrales sindicales oficiales) una actitud de legislar en beneficio de la inversión extranjera y de la clase empresarial, por lo cual, tocar el tema del proteccionismo patronal nunca ha sido una prioridad.<sup>81</sup>

También entrevistado por María Xelhuantzi, Porfirio Muñoz Ledo, ex Secretario de Trabajo y Previsión Social, define a los contratos de protección patronal, como un mecanismo cuyo origen responde al gángsterismo sindical, como aquellas:

[...] formas de control sindical establecidas por la fuerza y muchas veces con la complicidad de autoridades locales, que a su vez reciben beneficios de sindicatos que se dedican a eso [...así se] establece protección una empresa, a un ciudadano, cuando en el caso de que no acepte pagar una mensualidad a un determinado grupo mafioso, se le golpea o se destruye su negocio, en este sentido la expresión contrato de protección se emparenta con la famosa

---

<sup>80</sup> Véase Raúl Llanos Samaniego, "*Sentó sus reales en el DF y en el país el sindicalismo de papel: Pablo Franco*", [en línea], México DF, La Jornada, Sección Capital, miércoles 17 de septiembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/09/17/capital/042n2cap>, [consultado: 15 de mayo de 2015].

<sup>81</sup> Véase Pablo Franco, "*El poder Legislativo ante los contratos de protección patronal*", [en línea], en Mercedes López Martínez (coordinadora editorial), *Memorias del Seminario: Auge y perspectivas de los contratos colectivos de protección patronal: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, México DF, Fundación Friedrich Ebert Stiftung y Grupo Parlamentario PRD, Primer Edición, 2005, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/50435.pdf>, [consultado: 30 de abril de 2015], pp. 93-97.

expresión venta de protección, que es una forma de extorsión a los ciudadanos, a los empresarios, por cuenta de gánsters.<sup>82</sup>

En palabras de Muñoz Ledo, pensar en los sindicatos y contratos de protección patronal es comprender que su origen tuvo cabida debido al oficialismo sindical que se nutrió de la existencia de mecanismos legales como la noción de titularidad de los contratos colectivos de trabajo y la cláusula de exclusión e ingreso.<sup>83</sup>

Por último Carlos López Ruiz, quien ha sido funcionario de la JLCA del DF durante más de veinte años, entiende a los contratos colectivos de trabajo como aquellos:

[...] pactos colectivos que se firman a espaldas de los trabajadores, pero que guardan la formalidad y legalidad suficientes para que la autoridad laboral los reciba en depósito; contratos cuya finalidad puede ser, por un lado, proteger al patrón para prevenir una eventual extorsión o bien para evitar, retardar o entorpecer la sindicalización de los trabajadores de una empresa. Siguiendo la anterior idea podemos concluir que frente a la problemática que plantean los contratos de protección, no existe una política pública en su contra como tal, al menos no desde el gobierno federal.<sup>84</sup>

López Ruiz agrega que el problema de los registros de sindicatos y de contratos de protección patronal radica en que los funcionarios de la Juntas Locales, al no tener autonomía, tan sólo verifican que se cumpla con la documentación establecida por la ley al momento de presentar el registro a la autoridad, por lo que no se pueden negar a depositar los contratos, pues es su obligación como funcionarios cumplir con lo que dispone la ley o, de lo contrario, un tribunal especializado en materia laboral les puede ordenar su registro y depósito.<sup>85</sup>

En resumen, en este subapartado hemos visto que existe un consenso generalizado en el sentido de que los sindicatos de protección patronal siempre van

---

<sup>82</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 52.

<sup>83</sup> Véase María Xelhuantzi, *Ibidem*, pp. 52-53.

<sup>84</sup> Carlos López Ruiz, "*Política Gubernamental Local frente a los contratos de protección local*", [en línea], en Mercedes López Martínez (coordinadora editorial), *Memorias del Seminario: Auge y perspectivas de los contratos colectivos de protección patronal: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, México DF, Fundación Friedrich Ebert Stiftung y Grupo Parlamentario PRD, Primer Edición, 2005, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/50435.pdf>, [consultado: 30 de abril de 2015], p. 80.

<sup>85</sup> Véase Carlos López Ruiz, op. cit.



acompañados del depósito y registro de contratos colectivos de protección patronal y que por lo general, ambos son desconocidos por los trabajadores. Respecto a los motivos de su existencia y viabilidad hemos observado que existen, en buena medida, por efecto de las leyes laborales mexicanas, que son el producto del corporativismo sindical que ha prevalecido en el sistema de relaciones industriales en el país.

Sin embargo, es interesante observar no existe acuerdo entre las distintas posiciones en torno a si el modelo de protección patronal es un mecanismo defensivo frente a posibles extorsiones de mafiosos sindicales o si responde más bien a una dinámica de control y subordinación sindical, como lo hemos sostenido a lo largo de esta investigación. Así, con la intención de clarificar este aspecto y llegar a la descripción detallada del sindicalismo de protección patronal, en los próximos apartados haremos el análisis comparado de las relaciones y acciones del SSCTRM y la empresa Atento, entre 2001 y 2008.

### **1.3 Los trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. deciden organizarse y encuentran un sindicato y un contrato simulados en su lugar de trabajo**

El objetivo en este apartado es describir dos momentos importantes para los trabajadores de Atento. El primero, las movilizaciones de los trabajadores de Atento en Pachuca, Hidalgo y el segundo, el movimiento de los trabajadores del DF por organizarse e integrarse como una sección del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, STRM. El análisis de ambas etapas permite pensar que la relación entre el sindicato que detenta el contrato colectivo y la empresa Atento S.A. de C.V. podría ubicarse dentro del tipo de protección patronal o que incluso podría representar un subtipo más específico de éstos.

Atento Servicios S.A. de C.V es una empresa multinacional, de origen español. Hasta 2012 fue filial del grupo Telefónica-Movistar. Actualmente, es propiedad del

fondo de inversiones norteamericano Bain Capital Partners, tiene presencia en 16 países alrededor del mundo y, una fuerza laboral de 153 mil 368 empleados.<sup>86</sup>

A través de sus más de 160 centros de llamadas tuvo ganancias a nivel mundial, en 2014 de “2.300 millones de dólares (1.777 millones de euros). El 52% de sus ventas procedían del sector de las telecomunicaciones, un 35% de servicios financieros y un 13% de otros sectores.”<sup>87</sup>

Su fuerza laboral y sus ganancias se concentraron principalmente en Brasil, con 54.7%, seguido por México, con 12.3%, España, con 6.0%, y en otros 13 países con menos a 2% por cada país.<sup>88</sup>

Atento llegó a México en 2001, desde entonces ha operado bajo tres diferentes razones sociales: Atento Atención y Servicios S.A. de C.V., Atento S.A. de C.V. y Atento Mexicana S.A de C.V.<sup>89</sup> La explicación de estas tres razones obedece mayormente a que a través de esta partición las empresas evitan responsabilidades laborales y fiscales, ya que:

“operan bajo esquemas de subcontratación laboral, ya que en términos formales entre las empresas clientes y los Call Centers media una relación jurídica de carácter comercial, y no laboral. No obstante, aun cuando en términos formales se trate de una mera relación comercial, las empresas que contratan al Call Centers tienen un alto nivel de injerencia en la determinación de la actividad y de las relaciones laborales de los operadores, existiendo una dependencia real –y a la vez una ausencia de relación laboral formal- entre la empresa cliente y dichos trabajadores.”<sup>90</sup>

---

<sup>86</sup> Véase Informe Responsabilidad Corporativos, [en línea], enero de 2013, Dirección URL: [http://www.atento.com/es/Midia/Library/18032014\\_145048Informe%20RSC%20Atento%202012.pdf](http://www.atento.com/es/Midia/Library/18032014_145048Informe%20RSC%20Atento%202012.pdf), [consultado: 12 de junio de 2015], p. 5.

<sup>87</sup> Expansion.com, “Atento espera captar hasta 250 millones de dólares con su salida de la Bolsa de Valores”, [en línea], Madrid España, Expansion.com, Sección Inversiones, 12 de septiembre de 2014, Dirección URL: <http://www.expansion.com/2014/09/12/mercados/1410522561.html>, [consultado: 11 de junio de 2015].

<sup>88</sup> Véase Informe Responsabilidad Corporativos 2013, op. cit.

<sup>89</sup> Inés Montarcé, “Organización y acción Colectiva en los Centros de llamada”, [en línea], México DF, UAM-I, Estudios Laborales, Dirección URL: [http://www.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/AMET2011/REC/TEXT0/08/08\\_07.pdf](http://www.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/AMET2011/REC/TEXT0/08/08_07.pdf), [consultado: 11 de junio de 2015], p. 15.

<sup>90</sup> Inés Montarcé, op. cit., p. 5.

De este modo, en el caso de la empresa Atento, los contratos con los clientes se realizan a través de Atento Mexicana S.A. de C. V. quien a su vez subcontrata a Atento Servicios S.A. de C.V. o a Atento S.A. de C.V., empresas y razones sociales bajo los cuales se contrata al personal que ejecuta y realiza el trabajo.

Mediante procesos de subcontratación y de doble subcontratación:

[...] se transfieren los costos de reproducción de la fuerza de trabajo a otras empresas intermediarias y de éstas a los propios trabajadores, siendo éstos desfavorecidos en términos de sus condiciones laborales –menos salarios y prestaciones fundamentalmente- pero también en términos jurídicos, ya que la figura del empleador final –empresa cliente beneficiada- se desdibuja, tornándose invisibles las obligaciones solidarias que éstos tienen con los trabajadores y que como tales están establecidas en el Art. 13 de la Ley Federal del Trabajo.<sup>91</sup>

Es importante señalar que la razón social bajo la cual se contrata a los trabajadores de Call Center es la de Atento Servicios S.A. de C.V. Entre los principales clientes de Atento Servicios S.A de C.V en México han estado Telefónica-Movistar, que representa el 40% de los servicios que brinda; BBVA Bancomer, que representa el 30%; Santander, Scotiabank, Grupo Ara, Suburbia, Sam´s Club, Walt-Mart, Sony, Metlife, Natura, entre otros, que suman entre todos otro 30%.<sup>92</sup>

En el periodo analizado, la fuerza laboral de Atento en México era de 18 mil trabajadores,<sup>93</sup> con presencia en cuatro estados: Nuevo León, Hidalgo, Estado de México y Distrito Federal.<sup>94</sup> Sin embargo, en el Distrito Federal en donde concentraba a más del 50% de sus trabajadores, en 8 de los 15 centros de trabajo con los que contaba en el país.<sup>95</sup>

---

<sup>91</sup> Inés Montarcé, *Ibíd*, p. 5.

<sup>92</sup> Véase Inés Montarcé, *Ibíd*, p. 15.

<sup>93</sup> Véase Informe Responsabilidad Corporativos, *op. cit.*

<sup>94</sup> Inés Montarcé, *op. cit.*, p. 119.

<sup>95</sup> Véase Informe Responsabilidad Corporativos, *op. cit.*

### 1.3.1 El movimiento de los trabajadores de Atento en Pachuca, Hidalgo

En abril de 2007, en Pachuca, Hidalgo un grupo de 80 trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V.,<sup>96</sup> tomaron la decisión de protestar primero, y posteriormente de organizarse y conformar un sindicato con la intención de negociar colectivamente, para solucionar los numerosos problemas y abusos laborales que enfrentaban con la empresa.<sup>97</sup>

Como medida de protesta, los trabajadores decidieron no trabajar. En los hechos, estaban haciendo un paro. La empresa respondió de inmediato con el despido de aquellos a quienes ubicó como los dirigentes del movimiento y buscó frenar, de esta forma, el avance de la protesta y la posible formación de un sindicato por los trabajadores.<sup>98</sup>

Entre abril y agosto de 2007, los 2 centros de trabajo de Atento en Pachuca estaban en conflicto. Los trabajadores afirmaban que en ningún momento se les mencionó que contaban ya con un sindicato, y que ellos desconocían la existencia de un contrato colectivo de trabajo. Según el testimonio de Martha Yoreimi Escalona,<sup>99</sup> en la empresa estaba prohibido mencionar la palabra sindicato.<sup>100</sup>

Los despedidos durante las protestas decidieron, en septiembre de 2007, formar un sindicato y comenzaron a denunciar que en la empresa existía un sindicato de protección patronal, el Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de

---

<sup>96</sup> En Pachuca Hidalgo, en 2008, había dos centros de llamadas que concentraban a 1000 trabajadores. Véase Anexo E.2008.a. Ulises Vidal, *Resultados de investigación estratégica de campo empresa Atento*, México DF, STRM, pp. 40.

<sup>97</sup> Luis Alberto Rodríguez, “*Trato inhumano e ilegal, denuncian empleados del Grupo Atento*”, [en línea], Pachuca Hidalgo, Desde Abajo, 27 de abril de 2007, Dirección URL: <http://www.desdeabajo.org.mx/wordpress/trato-inhumano-e-ilegalidad-denuncian-empleados-de-grupo-atento/>, [consultado: 15 de febrero de 2015].

<sup>98</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, *Documento de denuncia: Los contratos de protección patronal y la lucha por una representación sindical auténtica en Atento México*, México, STRM, UNT, AFL-CIO, Agosto de 2011, p 7.

<sup>99</sup> Véase Carolina Gómez Mena, “*Buscan empleados de filial de Movistar incorporarse al sindicato de telefonistas*”, [en línea], periódico La Jornada, Sección Sociedad y Justicia, México, DF, sábado 20 de septiembre de 2008, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2008/09/20/index.php?section=sociedad&article=038n2soc>, [consultado: 14 de febrero de 2015].

<sup>100</sup> Luis Alberto Rodríguez, *Ibid.*

la República Mexicana, del cual tuvieron conocimiento hasta el momento de realizar los trámites para registrar su organización sindical.<sup>101</sup>

Pese a esto, la empresa Atento nunca se manifestó ni aclaró si había o no un sindicato con el que hubiese firmado un contrato colectivo. Según los reportes elaborados por el equipo de organización sindical del STRM,<sup>102</sup> no se logró recopilar ni un solo testimonio por parte de los trabajadores sobre la presencia en los centros de trabajo de algún delegado o funcionario o local del Sindicato Progresista<sup>103</sup>

Esta situación cambiaría en 2008, cuando en los centros de trabajo de Atento ubicados en el DF, los trabajadores comenzaron a mostrar también la inquietud de organizarse.

### **1.3.2 Los trabajadores de Atento en el D.F optan por afiliarse al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)**

En 2008, llegó al Distrito Federal la noticia de lo que ocurría en los centros de trabajo Atento en Pachuca, Hidalgo; entonces surgió entre algunos trabajadores la inquietud de resolver y terminar con las irregularidades laborales que enfrentaban, entre las que se encontraban malos tratos, bajos salarios, despidos injustificados y pésimas condiciones de trabajo.<sup>104</sup> Fue entonces que algunos de ellos se plantearon la formación de una organización sindical, para así demandar a la empresa para negociar colectivamente en materia de salarios, prestaciones, trato digno y estabilidad laboral, entre otras cosas.<sup>105</sup>

Durante los primeros días de julio de 2008, un grupo de trabajadores de Atento se acercó al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) para solicitar apoyo y en principio, recibir orientación jurídica sobre cómo y cuáles podían ser los mecanismos para formar un sindicato. El STRM aceptó y armó un temario y una

---

<sup>101</sup> Luis Alberto Rodríguez, op. cit.

<sup>102</sup> Véase los Anexos: 1) Anexo E.2008.a. Ulises Vidal, *Resultados de investigación estratégica de campo empresa Atento*, México DF, STRM, pp. 40. 2) Anexo E.2009.a. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Violación a los derechos humanos laborales en la empresa Atento*, México DF, Febrero de 2009, pp.15.

<sup>103</sup> Luis Alberto Rodríguez, op. cit.

<sup>104</sup> Anexo E.2008.a op. cit.

<sup>105</sup> Carolina Gómez Mena, op. cit.

capacitación sobre derechos laborales y sindicalización, a la que acudió un grupo de trabajadores de Atento.<sup>106</sup>

En agosto de 2008, los trabajadores de Atento que estaban decididos a organizarse comenzaron a invitar a más compañeros a los talleres impartidos por el STRM, entonces la empresa descubrió que existía ese intento de organización y se dio a la tarea de ubicar a los participantes y despedirlos.<sup>107</sup> Pese a sus esfuerzos, esta vez, la empresa no logró identificar a todos los trabajadores que estaban involucrados en los esfuerzos de sindicalización. Los trabajadores de Atento que no fueron despedidos tomaron la decisión de solicitar al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana integrarse como una sección de este y comenzar con acciones para sumar a más de sus compañeros.<sup>108</sup> Si bien eran pocos los trabajadores que estaban involucrados en este proceso, la decisión fue motivo de discusión, pues algunos de ellos no estaba muy convencidos de ser una sección del STRM. Finalmente, los que sí estaban en favor lograron persuadirlos de que el respaldo de un sindicato fuerte les daría más oportunidades de salir adelante en su propósito por mejorar las condiciones laborales en Atento.

Fue entonces que, entre noviembre y diciembre de 2008, por primera vez, la directiva de la empresa comenzó a realizar reuniones en cada centro de trabajo para presentar a los trabajadores al Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de República Mexicana (SSCTRM) como el sindicato de los trabajadores de Atento. Entre despidos y amenazas, de diciembre de 2008 a julio de 2009, tanto la empresa como el sindicato tomaron acciones en escalada para imponer a los trabajadores a dicho sindicato, ejemplo de ello fue que, de la nada, apareció una estructura sindical que el SSCTRM concentró en 2 ó 3

---

<sup>106</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, op. Cit., p. 8.

<sup>107</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, Ibíd, p. 8.

<sup>108</sup> Véase Carolina Mena, Ibíd.

individuos a quienes la empresa eligió, impuso y presentó como “facilitadores sindicales” o representantes sindicales.<sup>109</sup>

La presencia de los facilitadores sindicales del SSCTRM se hizo más notoria en aquellos centros en donde los trabajadores participaban de manera más activa en el STRM. Esto ayudó a los partidarios del STRM para realizar trabajos de afiliación voluntaria y a fortalecer su decisión de que el Sindicato de Telefonistas fuera quien los representara.<sup>110</sup>

Frente a una clara campaña antisindical, los trabajadores se mantuvieron firmes y emprendieron acciones para encaminar su decisión de sindicalizarse dentro de las filas del STRM. Entre junio y agosto de 2009, un grupo de 24 trabajadores (de los que 20 laboraban en centros de trabajo del DF y 4 en Pachuca) constituyeron y obtuvieron la toma de nota de la Sección 187 del STRM, registro con el que éstos tendrían personalidad jurídica y podrían demandar la titularidad del contrato colectivo<sup>111</sup> de trabajo al SSCTRM.<sup>112</sup>

Entre agosto y diciembre de 2009, los trabajadores de Atento afiliados a la Sección 187 del STRM, encontraron que la empresa no estaba dispuesta a tolerar ni a permitir que se concretara un intento de organización independiente, acción que se evidenció con el despido de 19 de 24 trabajadores que habían firmado la solicitud de registro sindical.<sup>113</sup> Arguyendo la legalidad de su decisión en la cláusula de exclusión por despido, la empresa reiteró su decisión luego de que el 23 de septiembre de 2009, se efectuó una reunión en Madrid, España entre los directivos

---

<sup>109</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, *Ibíd*em, p. 9.

<sup>110</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, *Ibíd*em, p. 8.

<sup>111</sup> Véase Anexo C. 2009.a. *Toma de Nota de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, pp2.

<sup>112</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo A. b. *Estatutos del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copia Simple)*, México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2003-2012; 2) Anexo B. 2009.e. *Cuadro de empresas en la que tiene presencia el Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Simple)*, México DF, 2012.

<sup>113</sup> Véase Anexo B.2009. f. *Testimonios de los despidos de algunos de los trabajadores que firmaron la solicitud de toma de nota de la Sección 187-STRM*: Miguel Ángel Ríos Olivares, Centro Dinamarca; Julio César Izcoatl González, Centro Plaza Inn; Julio Cesar Soriano Orozco, Centro Plaza Inn; Georgina Cibrián Argote, Centro Plaza Inn; Carolina González Suárez, Centro Plaza Inn; José Alberto Mejía Reyes; Centro Plaza Inn; Daniel Romero, Centro Sevilla, pp. 15.

de Telefónica (grupo que, hasta 2012, fue propietario del Call Center Atento), y Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM, quien con el apoyo de los sindicatos de telecomunicaciones de Comisiones Obreras y la UGT, solicitó esta reunión con Telefónica para solicitar la neutralidad de la empresa y la reinstalación de los trabajadores que habían sido despedidos.

En efecto, días después de la reunión en Madrid, la respuesta de Óscar Maraver, Director Global de Relaciones Laborales de Grupo Telefónica, fue que el SSCTR había aplicado la cláusula de exclusión sindical a los despedidos, por haberse afiliado a otro sindicato, en este caso el STRM. Esta actitud caracterizaría las respuestas que en adelante la directiva de Atento daría a los trabajadores afiliados al STRM.<sup>114</sup>

Sólo 24 trabajadores, de los cientos que hasta entonces se habían afiliado voluntariamente al STRM, fueron los que se decidieron a dar suscribir la documentación para obtener el registro. Una vez logrado el reconocimiento de la sección y el interés jurídico del STRM en Atento, este estaría en condición de demandar la titularidad del contrato colectivo en Pachuca o en el DF, optándose por demandar en el DF porque según su evaluación en dicha entidad habría condiciones más propicias para ganar un recuento sindical, para una vez alcanzado este objetivo, demandar en Hidalgo.<sup>115</sup> Así, el 13 de diciembre de 2009, el STRM demandó la titularidad del contrato colectivo de trabajo en Atento Servicios.<sup>116</sup>

Para finalizar este apartado, podemos afirmar que desde las movilizaciones realizadas por los trabajadores de Atento, primero en Pachuca Hidalgo y luego en el DF, quedó en evidencia que hubo un cambio en cuanto a la actitud que tomó la empresa respecto al reconocimiento de su relación y la existencia del SSCTR, sobre todo, salta a la luz que en un primer momento no reconocía y no había siquiera

---

<sup>114</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, op. cit.

<sup>115</sup> Véase Anexo B. 2009.e., op. cit.

<sup>116</sup> Véase Anexo F.2011.a. Queja presentada por afiliados de la sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 11 de septiembre de 2011, pp. 25.



presencia de éste en los centros de trabajo, pero que una vez revelado el intento de organización independiente de los trabajadores, comenzó a sumar esfuerzos por imponer dicha organización ante los trabajadores. A continuación, describiremos la información que encontramos al realizar la investigación entorno a dicho sindicato y sobre todo el momento en el que comenzó su relación con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

#### **1.4 El Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de República Mexicana (SSCTRM) y su relación con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.**

Lo que ocurrió en los centros de trabajo de Atento Pachucha y DF, entre 2007 a finales de 2009, comenzó a mostrar la estrecha relación entre la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., y el sindicato de protección patronal. Los despidos<sup>117</sup> para evitar que los trabajadores se sindicalizaran dentro del STRM, evidenciaban mucho más que el supuesto apego a la legalidad de la cláusula de exclusión. Adicionalmente, es necesario resaltar que por el simple hecho de que el SSCTRM fue presentado e impuesto por supervisores y personal de confianza de Atento,<sup>118</sup> sin la participación de los trabajadores, evidencia también que se trataba de un sindicato de protección patronal porque, como se señaló en el apartado 1.1, una de las características de este tipo es que se forma y registra a espaldas de los trabajadores.

Con la intención de aportar más elementos para comprender el funcionamiento y relaciones entre el SSCTRM y la empresa de Call Center Atento, a continuación se va a realizar una descripción general de las empresas en las que el Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana tiene presencia, la Federación sindical a la que está afiliado y para

---

<sup>117</sup> Véase Anexo B. 2009.f. *Testimonios de los despidos de algunos de los trabajadores que firmaron la solicitud de toma de nota de la Sección 187-STRM*: Miguel Ángel Ríos Olivares, Centro Dinamarca; Julio César Izcoatl González, Centro Plaza Inn; Julio Cesar Soriano Orozco, Centro Plaza Inn; Georgina Cibrián Argote, Centro Plaza Inn; Carolina González Suarez, Centro Plaza Inn; José Alberto Mejía Reyes; Centro Plaza Inn; Daniel Romero, Centro Sevilla, pp. 15.

<sup>118</sup> Véase Anexo B. 2009.c. *Trabajadores de Atento, Correo: Afiliate en línea al STRM, México DF, Atento con tus derechos laborales*, 26 de junio de 2009, pp.1.

finalizar se analizarán la presencia y las relaciones que mantuvo, desde el año 2001 y hasta 2008, con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

Hasta antes del 7 de marzo de 2012, el Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana mantuvo su registro con la denominación de Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana. En los registros presentados ante la JLCA del DF, en dicho año, se hizo la solicitud de cambio de nombre, bajo el argumento de que la decisión había sido tomada durante una asamblea en la que acudieron más de las dos terceras partes de los miembros afiliados al sindicato.<sup>119</sup>

La anterior aclaración es necesaria porque según se verá, en la gran mayoría de documentos recopilados, se puede observar que este sindicato aparece con el nombre de Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República, y, aunque cambió su nombre, se muestra que sigue teniendo presencia en las mismas empresas, e incluso, aparece con el mismo número de registro, el 4207, lo que también se puede constatar en la página de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, en la sección de registros de asociación.

#### **1.4.1 La presencia nacional y local del SSCTRM**

El Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana está afiliado a la Federación Sindical Nacional Coordinadora Nacional de Trabajadores (FSNCT), que hasta 2006, fue dirigida por Ramón Gámez Martínez, la cual es:

[...] titular de más de 2 mil contratos en todo el país y representa a 350 mil trabajadores. Agrupa a una veintena de sindicatos de lo más variado que operan en 11 ramas de la industria y los servicios: desde la aviación, petroquímica, puertos, telefonía celular, tiendas departamentales, servicios bancarios,

---

<sup>119</sup> Anexo A. a. Toma de Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copia Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001 y 2012.

laboratorios farmacéuticos, construcción, metálica, hasta alimentos, hoteles, restaurantes, turismo, maquiladoras.<sup>120</sup>

La FSNCT tiene presencia en más de 11 ramas de la industria, se estima que las ganancias mensuales, por la administración y manejo de contratos de protección patronal, ascienden hasta 10 millones de pesos.<sup>121</sup> Entre las empresas que contratan sus servicios de protección patronal están las siguientes:

[...] McDonald's, Cinemex, Xerox, Telcel, Aviacsa, Aerocaribe, Acumuladores Mexicanos LTH, Sony Music Entertainment, Evenflo, Centros de Integración Juvenil, Transportes Figuermex, Transter, Walt Mart, Líneas Unidas del Sur; universidades como la Del Valle de México, Latinoamericana, Femenina de México, Colegio La Salle; de las editoriales: Planeta, Bruguera, Gustavo Gili, "y hasta agencias de noticias (sic) como El Universal"; además, la mayoría de líneas aéreas extranjeras que operan en México, entre muchas otras.<sup>122</sup>

Mientras que en 2001, la Federación Sindical Coordinadora Nacional de Trabajadores tiene relaciones colectivas con cerca de 1,600 empresas y afilia a 200 mil trabajadores en el país, dicha federación es señalada por abogados sindicalistas como una organización que se dedica a la administración de contratos colectivos de protección patronal,<sup>123</sup> para 2013, se ha estimado que la FSCNT representa a 350 mil trabajadores a nivel nacional.<sup>124</sup>

En el DF, en 2005, se estimó que dicha Federación Sindical tenía más de mil 400 contratos, cubriendo a más de 30 mil trabajadores,<sup>125</sup> cifra que, de hacerse una

---

<sup>120</sup> Jesús Ramírez Cuevas, "El sindicalismo de negocios: contratos a la carta", [en línea], México DF, La Jornada, Sección Masiosare, núm. 318, domingo 20 de marzo de 2005, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2005/03/20/mas-cuevas.html>, [consultado: 10 de junio de 2015].

<sup>121</sup> Fabiola Martínez, "Convenios irregulares dan enorme fortuna a pederasta", [en línea], México DF, La Jornada, Sección Sociedad y Justicia, domingo 28 de agosto de 2005, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2005/08/28/index.php?section=sociedad&article=043n1soc>, [consultado: 10 de junio de 2015].

<sup>122</sup> Fabiola Martínez, *Ibíd.*

<sup>123</sup> Véase María Xelhuantzi López, *op. cit.*, p. 42.

<sup>124</sup> José Antonio Belmont, "Un sacerdote y el consuegro de un expresidente, entre los más buscados", [en línea], México DF, Milenio, Estados, domingo 31 de marzo de 2013, Dirección URL: <http://sipse.com/mexico/un-sacerdote-y-el-consuegro-de-un-expresidente-entre-los-mas-buscados-23654.html>, [consultado: 10 de octubre de 2015]

<sup>125</sup> Fabiola Martínez, *Ibíd.* "Iniciativa de ley con proyecto de decreto que reforma los artículos 365, 373, 377, 386 Y 390; y adiciona el artículo 391 tris, de la ley federal del trabajo, reglamentaria del apartado a) del artículo 123 constitucional," [en línea], México DF, Partido del Trabajo, Junio de 2014, Dirección URL:

actualización en la investigación, probablemente ha aumentado considerablemente, además, si tomamos en cuenta las empresas en las que tienes presencia podría suponerse que se trata de la federación que regula la mayor parte de la relaciones laborales en el sector servicios, en la Ciudad de México.<sup>126</sup>

Se ha comprobado que son cinco los sindicatos titulares de la FSCNT, que en DF tiene el control de dichos contratos,<sup>127</sup> de entre los que destaca el Sindicato Progresista, en los que aparecen como Secretarios Generales: Rubén Romo Martínez, José Sergio Guerrero Villa, Alejandro García Orozco, Antonio Bourge Ruiz y Jorge Trejo Hernández. Todos éstos son abogados patronales y prestanombres de Ramón Gámez.<sup>128</sup> Hasta 2006, en la mayoría de estos contratos Ramón Gámez aparecía como Secretario General Adjunto.<sup>129</sup>

Ramón Gámez Martínez es un abogado patronal, conocido como el “Zar de los contratos de protección patronal”, comenzó su carrera en ascenso durante los sexenios de Carlos Salinas de Gortari y Ernesto Zedillo, con el apoyo del Ex Secretario de Trabajo, Arsenio Farell Cubillas, construyó todo un imperio de simulación sindical a raíz de la reestructuración productiva de los años ochenta.<sup>130</sup>

Desde 2005, Ramón Gámez Martínez enfrentó acusaciones que llevaron a que se abriera un proceso penal en su contra por el delito de pederastia y corrupción de menores desatado a raíz de la denuncia que presentaron las madres de tres niñas, de entre 12 y 15 años, quienes laboraban como empacadoras en una tienda Wal-Mart, a quienes obligó a mantener relaciones sexuales. A dichas acusaciones se

---

[http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2014/06/asun\\_3120091\\_20140618\\_1403107544.pdf](http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2014/06/asun_3120091_20140618_1403107544.pdf), p. 7, [consultado: 10 de octubre de 2015].

<sup>126</sup> Anexo A. e. Cuadro de empresas en la que tiene presencia el Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Simple), México DF, 2012.

<sup>127</sup> Ma. Del Carmen Martínez Santillán, op. cit.

<sup>128</sup> Fabiola Martínez, Ibídem.

<sup>129</sup> Véase Anexo A.e, op. cit.

<sup>130</sup> Jesús Ramírez Cuevas, op. cit.

sumaron las de otras niñas, quienes por temor prefirieron mantenerse en el anonimato.<sup>131</sup>

La situación escaló a tal grado que, para mayo de 2005, Gámez fue detenido y remitido al Reclusorio Oriente, desde donde según algunas fuentes, hizo llegar amenazas e intentos de soborno a las víctimas para que se retractaran, pero al no tener éxito con éstas, en una acción poco clara fue liberado en diciembre del mismo año. Desde entonces, es prófugo de la justicia pese a que, en marzo de 2006, se le dictó una sentencia de más de 16 años.<sup>132</sup>

Pese a dicha situación, que por muchos ha sido calificada como expresión de impunidad del sistema de justicia mexicano y como el símbolo del poder que ha alcanzado Ramón Gámez Martínez, la FSCNT ha operado y crecido aún más en el negocio de protección patronal, y ganado presencia en muchas empresas del sector de Call Center.<sup>133</sup>

La FSCNT, tan sólo a través de las distintas denominaciones del Sindicatos Progresistas, tiene presencia nacional en más de 40 empresas y en varias ramas de la industria. Para poder firmar contratos colectivos, el Sindicato Progresista agrega a su denominación sindical la rama industrial de la empresa a la que le presta el servicio de protección patronal, por ejemplo:<sup>134</sup>

- a) Sindicato Progresista de la Industria Química y Farmacéutica de la República Mexicana, cuyas empresas más emblemáticas a las que presta servicio están: Mary Kay, Gas Natural, entre otros;

---

<sup>131</sup> Véase en: Redacción, “*Preocupa fuga de ex Diputado acusado de violar a menor*”, [en línea] México DF, El Excelsior, 25 de marzo de 2011, Dirección URL: <http://www.excelsior.com.mx/node/724886>, [consultado: 25 de junio de 2015].

<sup>132</sup> Para más información sobre el caso se puede consultar: 1) “*Preocupa fuga de ex Diputado acusado de violar a menor*”, [en línea] México DF, El Excelsior, 25 de marzo de 2011, Dirección URL: <http://www.excelsior.com.mx/node/724886>, [consultado: 25 de junio de 2015]. 2) Jesús González Schmal, “*Pederastia*”, [en línea], México DF, El Universal, Opinión, 7 de enero de 2006, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/editoriales/32919.html>, [consultado: 15 de junio de 2015]. 3) Fabiola Martínez, *Ibíd.*

<sup>133</sup> Véase Anexo A. e. op. cit.

<sup>134</sup> Véase Anexo A. e., op. cit.

- b) Sindicato Progresista de la Industria Metálica, Plásticos, Vidrios, Similares y Conexos de la República Mexicana, cuyas empresas más emblemáticas a las que presta servicio están: Peugeot, Mercedes-Bens, Drupo TMM, entre otros;
- c) Sindicato Progresista “Justo Sierra” de Servicios de la República Mexicana, cuyas empresas más emblemáticas a las que presta servicio están: Sabritas, Mac´ Ma, Cinemark, Estudios Century Fox, Samsung, American Express, Crédito Familiar, Daewoo, Grupo Unilever, Sony Music, entre otros;
- d) Sindicato Progresista de la Industria de la Construcción de la República Mexicana, cuyas empresas más emblemáticas a las que presta servicio están: Cemento Cruz Azul, entre otros;
- e) Sindicato Progresista de Trabajadores del Ramo de Alimentos de la República Mexicana, cuyas empresas más emblemáticas a las que presta servicio están: Gamesa, Holanda, Baskin Robbins, Miguelito, Beer Factory, entre otros; y
- f) Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexica, cuyas empresas más emblemáticas a las que presta servicio están: Radio Móvil Dipsa (Telcel), Cablemás, Atento, Telvista, Capta, entre otros.

En todo el país, adicionalmente a las empresas mencionadas, se puede agregar a la lista un sin número de pequeñas empresas de comida rápida, fletes, mudanzas, servicios y construcción.<sup>135</sup> Así, la presencia de los distintos Sindicatos Progresistas es casi incalculable. Es necesaria una investigación más exhaustiva que nos permitiría acercarnos y comprender los alcances que puede llegar a tener su presencia en las relaciones laborales mexicanas.

---

<sup>135</sup> Véase Anexo A. e., op. cit.

#### 1.4.2 La relación entre el SSCTRM y la Empresa Atento Servicios S.A. de C.V

Toca el turno de revisar la relación entre dicho sindicato y la empresa de Call Center Atento, que como vimos en el apartado 1.3, llegó a México en 2001, año en el que podemos encontrar los primeros contratos colectivos firmados y depositados ante la Junta Federal y las Locales.<sup>136</sup> Es importante hacer la diferencia en cuanto al tipo y forma de relaciones entre el SSCTRM y la empresa de Call Center Atento, la cual, aunque tiene tres razones sociales, sólo con dos de ellas se ha registrado contratos colectivos:<sup>137</sup>

- a) Atento Mexicana S.A. es una empresa registrada a nivel federal, en el ramo de telecomunicaciones, su jurisdicción es nacional por lo que existe un contrato colectivo firmado y depositado en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje con este sindicato. Sin embargo, Atento Mexicana declara que sólo tiene contratados a menos de 20 trabajadores y que más bien contrata a Atento Servicios S.A. de C.V.;
- b) Por su parte Atento Servicios S.A de C.V. tiene presencia en sólo algunos estados razón por la cual en cada uno firma y deposita en las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje, el cual, según sea caso cubre a los trabajadores que laboran en cada una de las entidades. Es decir, hay un convenio colectivo que cubre a los trabajadores del DF, otro para los Nuevo León, y otros más en el Estado de México, Hidalgo y Tamaulipas.

Es importante resaltar que en la toma de nota otorgada al SSCTRM, en 2001 y actualizada en 2012, reporta tener 390 socios o afiliados que son de las empresas:

---

<sup>136</sup> Véase Anexo A. c. Contratos Colectivos de Trabajo firmados entre Atento Servicios S.A. de C.V. y el Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Certificadas), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001-2013.

<sup>137</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo A. a. Toma de Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copia Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001 y 2012; 2) Anexo A. b. Estatutos del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copia Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2003-2012; 3) Anexo A. c. Contratos Colectivos de Trabajo firmados entre Atento Servicios S.A. de C.V. y el Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Certificadas), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001-2013.

Autotransportes del Valle de Morelos, Autobuses Verdes de Morelos y Radio Móvil Dipsa (cuya marca comercial es Telcel).<sup>138</sup> Sin embargo, el SSCTRM está reconocido, tanto a nivel federal como a nivel local, como el sindicato titular y mayoritario, por tanto, el único que legalmente puede negociar colectivamente con la empresa Atento. Así, dicho sindicato tiene presencia nacional en esta empresa y cubre las relaciones obrero-patronales de los 18mil trabajadores que laboran en Atento Servicios S.A. de C.V.<sup>139</sup>

En abril de 2001, bajo la denominación de Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana, firmó y depositó en la Junta Federal y en las Locales de Conciliación y Arbitraje, tanto los primeros Contratos Colectivos como los Estatutos y el Reglamento Interno de Trabajo con la empresa Atento Mexicana S.A. de C.V., Atento Servicios S.A. de C.V. en los que aparece como Secretario General Sergio Guerrero Villa y como Secretario General Adjunto Ramón Gámez Martínez.<sup>140</sup>

Entre 2001 y 2004, de manera puntual, se actualizó, ante la Junta Federal y en las Locales de Conciliación y Arbitraje, cada año, los convenios de revisión salarial y, cada dos años, los convenios de revisión integral del contrato colectivo de trabajo. En este periodo aparecen en todos y cada uno de los acuerdo colectivos tanto Sergio Guerrero Villa como Ramón Gámez como lo representantes de los trabajadores de Atento, en su figura de Secretario General y Secretario General Adjunto respectivamente.<sup>141</sup>

Entre el 2004 y hasta 2009 se revisaron y actualizaron, ante la Junta Federal y en las Locales de Conciliación y Arbitraje, los convenios salariales y de revisión de contrato colectivo de trabajo, pero entonces ya sólo aparece como Secretario

---

<sup>138</sup> Véase Anexo A. a., op. cit.

<sup>139</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo A. c. Contratos Colectivos de Trabajo firmados entre Atento Servicios S.A. de C.V. y el Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Certificadas), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001-2013; 2) Anexo F.2013.a. Respuesta del Gobierno Mexicano al Comité de Libertad Sindical de la OIT sobre el Caso 2919, Ginebra Suiza, marzo de 2013, pp.9.

<sup>140</sup> Véase Anexo A. c., op. cit.

<sup>141</sup> Véase Anexo A. c., op. cit.



General Sergio Guerrero Villa. Desde 2011 y hasta 2014, las revisiones salariales no se reportaron cada año y sólo se puede observar que cada dos años se realizó la revisión de convenios colectivos. En estos últimos, como Secretaria General aparecía María del Carmen Espinal Souza.<sup>142</sup>

Tanto Sergio Guerrero Villa como María Del Carmen Espinal Souza han sido identificados como prestanombres con los que Ramón Gámez Martínez firma contratos de protección patronal.<sup>143</sup> Desde el 2008, Espinal Souza sustituyó a Ramón Gámez como la Secretaria General de la FSCNT.<sup>144</sup>

Fue bajo la representación Espinal Souza que el Sindicato Progresista cambió su nombre a Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana, en abril de 2012, según lo que hasta ahora se ha podido constatar dicho nombre no afectó ni cambió la relación entre éste y la empresa Atento.<sup>145</sup>

Las hipótesis sobre los cambios en la dirigencia sindical, formalmente registrados ante la autoridad laboral, que sólo podría confirmarse con un estudio a profundidad, es que quizá debido a las acusaciones y el escándalo que rodeo a Ramón Gámez hubo un reacomodó dentro de la FSCNT, que puede ir en dos sentidos:

- a) El que indica que Gámez aun maneja la Federación pero para evitar ataques o cuestionamientos ha dejado formalmente el cargo en manos de quienes por años han fungido como sus prestanombres;
- b) El que plantea que actualmente podría haber una distribución, entre los prestanombres, de los sindicatos que integran la Federación, una vez que, por sus problemas legales, Gámez ya no puede hacerse cargo de éstos.

---

<sup>142</sup> Véase Anexo A. c., op. cit.

<sup>143</sup> Véase José Alfonso Bouzas Ortiz, "Los contratos de protección y el sindicalismo mexicano", en José Merced González Guerra; Antonio Gutiérrez Castro (coordinadores), *El sindicalismo en México. Historia, Crisis y Perspectivas*, México, Plaza y Valdés Editores, Segunda Edición, 2010, p. 120.

<sup>144</sup> Véase Anexo A. c., op. cit.

<sup>145</sup> Véase Anexo A. c., op. cit.

En resumen, como hemos visto hasta ahora, es posible decir que al menos de 2001 a 2008 el Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana se comportó, en su relación con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. como un sindicato de protección patronal, en tanto que al ubicar y comparar sus acciones y relaciones con la tipología de sindicalismo, descrita en los apartados 1.1 y 1.2, pudimos encontrar que:

- 1) Los trabajadores no sabían que estaban sindicalizados y desconocían que se habían firmado contratos colectivo de trabajo;
- 2) El registro del sindicato y firma de los contratos colectivos los realizaron abogados patronales, quienes además nunca han laborado en Atento;
- 3) Esta situación, los sometió a los trabajadores de Atento a relaciones unilaterales, con cero bilateralidad, que establecían condiciones de trabajo muy por debajo de la ley con altísima flexibilidad laboral;
- 4) Nula negociación colectiva, nula bilateralidad y un control laboral muy alto.

Para cerrar el capítulo 1, en el siguiente apartado vamos a hablar sobre la importancia y el enorme crecimiento que ha tenido a la industria del Call Center en México y en el mundo.

### **1.5 El impacto que puede tener que en la industria del Call Center prevalezca el sindicalismo de protección patronal**

El objetivo de este apartado es dimensionar la importancia que tiene el sector de Call Center en la economía mundial y nacional; ello dará elementos para ubicar el papel que ésta tiene dentro del sistema de relaciones industriales y para comenzar a evaluar el impacto que pudiera tener, en todo la industria de call centers en México, la relación entre el SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

El presente apartado se divide en tres partes: en la primera vamos a describir los proceso de trabajo e historia de la industria del Call Center; para después hablar de

la industria a nivel global; y cerrar con la cifras de negocios y fuerza laboral en México.

### 1.5.1 La industria del Call Center

Jordi Michell Tyrón, estudioso de la industria del Call Center, ha ubicado el origen de éstos, en los años setentas, dentro de la Compañía Ford y en las empresas Rockefeller.<sup>146</sup> La industria del Call Center es un sector que se ha extendido en el mundo, a partir de los años ochenta, y es considerada una de las nuevas formas de empleo producto de las transformaciones del mundo del trabajo. En general su crecimiento se debe a:

[...] los procesos emergentes de la economía internacional y un rasgo distintivo de la postindustrialización, ya que refleja el predominio económico de los servicios en la estructura productiva y además sostiene la economía de producción en masa. La producción para el telemercado se realiza en los call centers, fábricas de comunicación y gestión de información que nacen de los procesos de flexibilización del trabajo y la digitalización de las tecnologías de información y comunicación (TIC).<sup>147</sup>

Los call center o centros de llamadas se dedican a la prestación de servicios que van desde soporte técnico, atención a clientes, orientación, ventas y cobranzas principalmente a usuarios de telefonía fija y móvil, internet, servicios bancarios y gubernamentales, entre otros. Como parte de sus características fundamentales está, por un lado, la amplia capacidad que se tiene para ofrecer servicios de telemarketing de forma masiva y, por otro lado, que se ha caracterizado por ser un trabajo cuya fuerza laboral, a nivel mundial, está conformada principalmente por jóvenes.<sup>148</sup> Entre las características principales de los Call Center está que:<sup>149</sup>

---

<sup>146</sup>Véase Jordy Micheli Tyrón, *Los Call Centers y los nuevos empleos del siglo XX1*, [en línea], CONfines, Artículos, 3/5 de mayo de 2007, Dirección URL: <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>, [consultado: 12 de mayo de 2015], p.1.

<sup>147</sup> Jordy Micheli Tyrón, op. cit., p. 2.

<sup>148</sup> Véase Jordy Micheli Tyrón, op. cit.

<sup>149</sup> Véase Carlos Arauz Grajeda, "Indicadores clave de Servicio al Cliente en Centros de Contacto", [en líneas], México DF, Instituto Mexicano de Teleservicios, 11 de marzo de 2013, Dirección URL: <http://www.contactforum.com.mx/estudios/imt/5573.html>, [consultado: 15 de junio de 2015].

- a) El tamaño de los centros de llamada es de dos tipos, los que concentran más de 200 posiciones de trabajo se les denomina como *inhouse* y aquellos que llegan a concentrar más de 1000 posiciones de trabajo son *outsourcing*;
- b) Servicios telefónicos de llamadas de entrada y salida, también llamadas campañas, para prestar servicios a empresas tanto públicas como gubernamentales, ya sea a nivel nacional pero sobre todo con posibilidades de atención internacional;
- c) Recientemente también se ofrecen servicios de atención a clientes por chat, redes sociales y captura de datos, estos son conocidos como servicios de *Back Office*.

Entre los principales factores que explican el auge de la industria del Call Center está la reestructuración económica que conlleva el proceso de la globalización, los cambios tecnológicos, que trajeron consigo, las nuevas formas de empleo, la tendencia que consolida al sector servicios como el principal proveedor de empleo a nivel mundial, y la creciente tendencia a la deslocalización, a la cual podemos definir como aquella que se:

[...] caracteriza por la expansión y la profundización de la producción y de la competencia global sin trabas y ha sido motorizada, -por destacar algunos de sus factores más potentes y novedosos-, por el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación –en particular las redes digitales- por la reducción de los costos del transporte y por la liberalización del comercio y la inversión extranjera directa; todo lo cual ha brindado condiciones inusitadas para comprimir el tiempo y el espacio y ampliar los márgenes del beneficio.<sup>150</sup>

Una de las expresiones más comunes de la deslocalización económica es el fenómeno de la subcontratación, también denominado *outsourcing*, que lleva implícita la tercerización o contratación indirecta de mano de obra a nivel mundial a

---

<sup>150</sup> Andrea Del Bono; María Noel Bulloni, “Deslocalización, subcontratación laboral y acción sindical. Una reflexión a partir de la experiencia reciente en actividades de servicio”, [en línea], Argentina, Jornadas Sociológicas de UNLP, Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica –FONCYT, 3-5 de diciembre de 2014, Dirección URL: <file:///C:/Users/Elyza/Downloads/PONmesa30DelBono.pdf>, [consultado: 12 de junio de 2015], p. 3.

través de multinacionales y trasnacionales en aquellas regiones o países que consideran estratégicas en cuanto a bajos costos de producción y altas ganancias como resultado final de proceso.<sup>151</sup>

Bajo esta tendencia el negocio del Call Center se ha vuelto sumamente atractivo, a lo largo de varios años, por tener las siguientes características:<sup>152</sup>

- a) Muy bajos costos en inversión y mano de obra, estimándose que en regiones como Estados Unidos el pago en promedio es de entre 3 y 5 dólares por hora, mientras que en regiones como América Latina es de 2 a 3 dólares por día, lo que supone enormes ganancias si tomamos en cuenta que el mayor gasto que se hace en esta industria es en materia de salarios;
- b) Capacidad y cambios tecnológicos cada vez más sofisticados, avanzados y por tanto a bajo costo lo que implica que cada vez se pueden hacer más eficientes los servicios sin importar el país o región desde la que se brinda y en la que recibe el servicio; y
- c) El nivel educativo que tiene la principal fuerza laboral, que son los jóvenes, quienes en muchos casos al ser estudiantes universitarios, están sobre calificados para el empleo y en muchos casos manejan varios idiomas.

El proceso de trabajo en los Call Center es sistemático y repetitivo, es el *Taylorismo*<sup>153</sup> aplicado en el sector servicios, caracterizado por:<sup>154</sup>

- a) La unión del capital y la ciencia con la finalidad de reducir los costos de producción, aumentar el ritmo de trabajo, luchar contra la organización obrera, despojar a los trabajadores de sus saberes para someterles y hacerles trabajar al máximo, o mejor dicho, para garantizar que puedan producir en masa;

---

<sup>151</sup> Véase Andrea Del Bono; María Noel Bulloni, op. cit. p. 9.

<sup>152</sup> Véase Sección Tecnología de Revista Digital Mujer Empresa, "El Desarrollo de la Industria de los Call Centers en Latinoamérica", [en línea], mayo de 2005, Dirección URL: <http://www.mujeresdeempresa.com/el-desarrollo-de-la-industria-de-los-call-centers-en-latinoamerica/>, [consultado: 12 de junio de 2015].

<sup>153</sup> Véase Jordi Michel Tirón, op. cit.

<sup>154</sup> Véase Benjamin Coriat, El Taller y el Cronómetro: *Ensayo sobre le taylorismo, el fordismo y la producción en masa*, México, Siglo veintiuno editores, décima edición, 1994, pp. 204.

- b) El control y dominio de los modos operatorios como medio para adueñarse de los tiempos de producción, lo que despoja a los trabajadores de la construcción y participación en los procesos productivos;
- c) Vigilancia e imposición de la empresa, o el capitalista, sobre el control medición de los tiempos de trabajo y movimientos del trabajador para protocolizar el trabajo y garantizar la máxima producción en el menor tiempo.

En el caso de la industria del Call Center, lo anterior, se traduce en que para medir la calidad, eficacia y eficiencia del trabajo se toma en cuenta: porcentaje de abandono de llamadas; tiempo promedio de duración de llamada; distribución de llamadas que debe atender cada trabajador, también llamados asesores; nivel y calidad de servicio; resolución de demanda de cliente o cumplimiento de objetivo durante el primer contacto.<sup>155</sup> Lo anterior se acompaña de que es una industria que, por cada año, tiene poco más de 70% de rotación de personal, bajos salarios y un clima laboral sumamente estresante.<sup>156</sup>

### **1.5.2 El Call Center a nivel mundial: Fuerza de trabajo y cifras de negocios**

A nivel mundial, la industria de Call Center ha demostrado ser altamente dinámica en cuando a crecimiento de fuerza laboral y oferta de empleo, reportándose hasta 2013, que “esta actividad ocupa 2.86 millones de personas en Estados Unidos, y 750 mil personas en Europa, [...] en Latinoamérica sólo por mencionar algunos países 675 mil trabajadores brasileños [...], y 452 mil Mexicanos [...] son empleados en esta actividad.”<sup>157</sup> En cifras de negocios, la industria del Call Center hasta 2012 reportó un crecimiento interanual de 10%,<sup>158</sup> con ganancias que alcanzan a nivel

---

<sup>155</sup> Véase Carlos Arauz Grajeda, op. cit.

<sup>156</sup> Véase Jordi Michel Tirón, op. cit.

<sup>157</sup> Pedro Lisdero, “*La guerra silenciosa del mundo de los Call Centers*”, [en línea], Vizcaya España, Revista Redalyc, Universidad de país Vasco, núm. 1, marzo de 2012, Dirección URL: <http://www.redalyc.org/pdf/765/76524618005.pdf>, [consultada: 11 de junio de 2015], pp- 6-7.

<sup>158</sup> Pedro Lisdero, op.cit., p. 7.

mundial “161.319 millones de dólares y se calcula que en 2015 rebasarán los 191.020 millones”.<sup>159</sup>

En los últimos años, América Latina se ha caracterizado por atraer y concentrar el 50% de los servicios de la industria del Call Center,<sup>160</sup> de acuerdo con lo reportado en cifras de crecimiento, para finales de 2013, entre el 8% y el 10% interanual.<sup>161</sup> Ha sido tan grande el crecimiento de dicha industria, que a principios de 2014, las ganancias reportadas ascendieron a 280 mil millones de dólares.<sup>162</sup> Al cierre de mismo año, las operaciones de Brasil concentraban 50% de ese ingreso, seguido por México con poco más de 20%.<sup>163</sup>

### **1.5.3 El Call Center en México: fuerza de trabajo y cifras de negocios**

La expansión de la industria de Call Center ha sido sumamente dinámica, de hecho representa una de las mayores ofertas de empleo dentro del sector predominante de la economía, que es el de servicios. Las ganancias de dicha industria son exorbitantes y millonarias, dicha situación está directamente asociada con los bajos salarios y con los empleos precarios es decir, con los bajos costos laborales del call center, en lo que todo indica que existe un acuerdo tácito entre los empleadores para que constituyan la base de la competitividad entre ellos, a costa de los trabajadores y de la calidad de muchos de los servicios que ofrecen.

Llama la atención el gran crecimiento que ha tenido la industria en América Latina, en donde México se ubica como el segundo país en cuanto a dinamismo y crecimiento de la misma.<sup>164</sup> En este sentido, según datos proporcionados por el

---

<sup>159</sup> Inés Montarcé, “Estrategias de Relaciones Laborales en Call Centers: un estudio de casos en la Ciudad de México”, México DF, Revista Estrategias de las Relaciones Laborales de la grandes corporaciones, UAM Iztapalapa, OIT, año 8, núm. 12, Tercera Época, julio-diciembre de 2014, p. 117.

<sup>160</sup> Inés Montarce, op. cit., p.118.

<sup>161</sup> Véase Estrategiaynegocios.net, “Contact Centers crecerán 10% este año en América Latina”, [en línea] Revista Digital Estrategia y Negocios, 10 de febrero de 2015, Dirección URL: <http://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/793629-330/contact-centers-crecer%C3%A1n-10-este-a%C3%B1o-en-am%C3%A9rica-latina>, [consultado: 15 de junio de 2015].

<sup>162</sup> Véase Estrategiaynegocios.com, op. cit.

<sup>163</sup> Véase Dario Kullock, “Conclusiones y proyecciones en tecnología para los centros de contacto”, [en línea], Mundo Contac, Actualidad, diciembre de 2013, Dirección URL: <http://mundocontact.com/conclusiones-y-proyecciones-en-tecnologia-para-los-centros-de-contacto/>, [consultado: 16 de junio de 2015].

<sup>164</sup> Inés Montarcé, *Ibidem*, p. 117.

Instituto Mexicano de Teleservicios, la industria del Call Center en nuestro país, hasta 2014, generó poco más de 585 mil puestos de trabajo, que en muchos casos representan la primera opción de empleo para jóvenes que están entre los 18 y 29 años de edad quienes, en su mayoría, han concluido el bachillerato o estudian en la universidad, por lo que además de tener conocimientos en computación y una cultura digital, en muchos casos tienen también conocimiento o dominio de alguna lengua extranjera, principalmente el inglés.<sup>165</sup>

En México existe poco más de “250 centros de contacto telefónicos que operan bajo el esquema "outsourcing" y 24 mil empresas que cuentan con uno.”<sup>166</sup> Existen más de 94 564 estaciones de trabajo, estimándose, entre 2009 y 2013, un crecimiento de 12.25%.<sup>167</sup> En cuanto a los estados que concentran la industria, en primer lugar está el Distrito Federal, seguido de Nuevo León, Estado de México, Jalisco y Puebla. Se estima que a nivel nacional, al menos hasta finales de 2012, 2 de cada 1000 trabajadores que laboran en el sector servicios lo hacen en un Call Center.<sup>168</sup> Mientras que en la Ciudad de México y el Estado de México, de cada 100 personas que trabaja en el sector de servicios, una de ellas lo hace en Call Centers.<sup>169</sup>

El cálculo promedio en México del costo anual para mantener un centro de contacto, puede ascender a 7 mil 834 dólares,<sup>170</sup> lo que resulta muy poco, si se toma en cuenta que para 2014 la ganancias en nuestro país crecieron en 1. 600 mil millones de dólares, con un crecimiento interanual de entre 8 y 10%.<sup>171</sup> Es interesante resaltar que se considera que nuestro país “está labrado para una época dilatada y

---

<sup>165</sup> Véase Informador.mx, “*Jóvenes, los empleados ideales de los centro de contacto telefónico*”, [en línea], Guadalajara, El Informador.com, Sección Empresas: Empleo, 26 de enero de 2014, Dirección URL: <http://www.informador.com.mx/economia/2014/509547/6/jovenes-los-empleados-ideales-de-los-centro-de-contacto-telefonico.htm>, [consultado: 16 de junio de 2015].

<sup>166</sup> Véase Informador.com, op. cit.

<sup>167</sup> Inés Montarcé, op. cit. p. 118.

<sup>168</sup> Véase Erick Ramírez, “*Sector dl Call Center en México se concentra en cinco entidades*”, [en línea], México DF, El Economista, Sección Industrias, Julio de 2102, Dirección URL: <http://eleconomista.com.mx/industrias/2012/07/08/sector-call-center-se-concentra-cinco-entidades>, [consultado: 18 de junio de 2015].

<sup>169</sup> Inés Montarcé, op. cit., p. 118.

<sup>170</sup> Véase Manuel Lombera Martínez, op. cit.

<sup>171</sup> Véase Dario Kulock, “*Informe anual Frost &Sullivan: México, Centroamérica y Caribe*”, [en línea], CNN Contac Center News, Categoría BPO- Outsourcing, 20 de diciembre de 2014, Dirección URL: <http://www.callcenternews.com.ar/topics/topics-news/bpo/684-mcyc>, [consultado: 16 de junio de 2015].



regular de crecimiento, ya que la reforma de la Ley de Trabajo a finales de 2012 permite mayor flexibilidad al momento de contratar mano de obra. Esta es una ventaja interesante para call centers, que no necesitan incurrir en costos por encima de lo necesario.”<sup>172</sup>

Entre las principales empresas de Call Center en México están Teleperformance, Atento, Axtel, Capta, Telvista y Digitech<sup>173</sup>. Se estima que los principales clientes de estas empresas son, hasta en un 35%, el sector financiero, 30% de telecomunicaciones (telefonía móvil, fija, servicios de internet), sector gobierno y turismo, entre otros.<sup>174</sup> Es importante señalar que entre las empresas de Call Center que generan mayor ocupación están: Atento, Teleperformance, Telvista, Axtel, MDY Contact Center, Teletech, B-Connect, Atención Telefónica, Toptel, Prosa y Sertec.<sup>175</sup>

La industria de Call Center en México constituye un sector muy importante, como generadora de empleo y de ganancias para las empresas. El caso de Atento es en especial relevante sobre todo porque es el segundo Call Center más grande a nivel mundial, sólo detrás de Teleperformance, y en Latinoamérica es el principal proveedor de servicios de atención a clientes.<sup>176</sup>

De lograr documentarse y demostrarse fehacientemente que las relaciones laborales entre Atento y el SSCTRM se pueden ubicar dentro del modelo de sindicalismo de protección patronal, sería posible afirmar que en México el corporativismo sindical no sólo permanece, sino que se ha fortalecido como política del Estado, volviéndose más resistente y que ha marcado una tendencia en la relaciones laborales para toda esta industria en México y para los millones de jóvenes que encuentran su primer empleo en esta industria. Políticamente, podría

---

<sup>172</sup> Véase Dario Kulock, op. cit.

<sup>173</sup> Inés Montarcé, Ibídem, p. 117.

<sup>174</sup> Véase Manuel Lombera Martínez, “México e India se disputan el mercado de Calls Center”, [en línea], México DF, El Universal, Sección Finanzas, 5 de abril de 2010, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/finanzas/78532.html>, [consultado: 12 de junio de 2015].

<sup>175</sup> Véase Inés Montarcé, Ibídem, p. 118.

<sup>176</sup> Véase Informe Responsabilidad Corporativos, [en línea], enero de 2012, Dirección URL: <http://www.atento.com/es/Media/Library/084d8ac6-6b12-499f-9a4b-9274a7feaeca.pdf>, [consultado: 12 de junio de 2015], p. 16.

ser que hoy un joven mexicano esté más sometido a un esquema corporativo de control y autoritarismo laboral, que lo que lo estaba un joven hace cuarenta o cincuenta años. Esto, sin duda, constituye un enorme desafío para la democracia en nuestro país.

Nuestro objetivo, en el segundo capítulo será describir y caracterizar cómo se comportó, entre septiembre 2008 y noviembre 2014, el Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y su relación con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., una vez que el intento de los trabajadores por organizarse dentro del STRM y conseguir una negociación colectiva auténtica salió a la luz. Se analizará muy especialmente la evolución del propio sindicalismo de protección patronal, que también salió a la luz y se presentó e impuso a los trabajadores, y que experimento cambios que muy probablemente lo convirtieron en un subtipo dentro del tipo sindicalismo de protección patronal.

## **Capítulo 2. Análisis del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana en Atento, según la tipología de sindicalismo mexicano (septiembre de 2008 a noviembre de 2014).**

Con base en la tipología de sindicalismo mexicano, se ha confirmado hasta ahora que la relación entre el SSCTRM y la empresa de Call Center Atento S.A de C.V., entre 2001 y 2008, se ubica dentro del tipo de protección patronal. En este capítulo nos vamos a centrar en confrontar, comparativamente, la relación entre el SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V, entre septiembre de 2008 y noviembre de 2014 con dicha tipología, a fin de detectar los cambios que se dieron con motivo del movimiento de los trabajadores por generar una organización representativa e independiente. La hipótesis es que dicho movimiento impactó dicha relación y que, sin dejar de ser un sindicato de protección patronal, el SSCTRM evolucionó hacia un subtipo distinto. Dejó de ser un sindicato fantasma, se hizo visible y comenzó a desarrollar prácticas novedosas en su relación con la empresa y los trabajadores. Una característica del tipo ideal de sindicalismo de protección patronal formulado por Xelhuantzi es el carácter oculto tanto del sindicato como de la negociación colectiva, que es simulada. En el caso del SSCTRM, esta situación cambió desde diciembre de 2008.

### **2.1 Enfoque funcional: La negociación colectiva del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana con la Empresa Atento Servicios S.A. de C.V.**

Para caracterizar las relaciones, acciones y funciones del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SSCTRM), entre septiembre de 2008 y noviembre de 2014, en los centros de trabajo ubicados en el DF de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., nos basaremos en el enfoque funcional, definido por Michel Crozier, porque permite estudiar a los sindicatos a partir de su función esencial, que es la negociación colectiva.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Este apartado se centra en describir con detalle cómo es que el SSCTRM llevó a cabo la negociación colectiva en dicho periodo, si esta tuvo cambios o no. El apartado está integrado por tres subapartados: en el primero se revisará quiénes fueron y cómo se eligieron los representantes o personas del sindicato que efectuaron las negociaciones en materia de aumento salarial, la cual se debe dar por ley cada año, y en las revisiones contractuales, cada dos años; en el segundo apartado se verá el resultado de dichas negociaciones en materia de salarios, prestaciones y condiciones de trabajo. Por último, en el tercer apartado se analizan los pliegos de peticiones elaborados por trabajadores de Atento que eran parte de la sección 187 del STRM y en cuya elaboración participaron tanto trabajadores de dicha sección como trabajadores que no estaban afiliados. La comparación entre lo que negoció el SSCTRM y lo que los trabajadores demandaban permitirá determinar si la opinión de los trabajadores fue tomada en cuenta para la negociación colectiva y en los contratos que se suscribieron con la empresa.

Para determinar si los trabajadores fueron incluidos, consultados y beneficiados por las negociaciones, vamos a cruzar el contrato registrado por el SSCTRM ante la Junta de Conciliación y Arbitraje del DF<sup>177</sup> con las inconformidades, demandas y testimonios de los trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V., los cuales están recopilados del archivo realizado por el equipo de organización sindical del STRM. Este archivo consta de más de 2000 hojas distribuidas en 8 carpetas. Además, utilicé las notas que en lo personal tomé a lo largo de los 6 años de trabajar como organizadora sindical en el STRM, que dejaron como resultado 10 libretas, en las que hice un registro puntual de las inquietudes los trabajadores de Atento, así como del avance en el trabajo de campo de organización sindical.

Es importante mencionar que, como organizadora sindical, la mayor parte de mi trabajo consistió en hablar con mínimo 10 trabajadores de Atento cada semana, sin embargo, conforme avanzó la campaña y el número de afiliados creció, llegué a

---

<sup>177</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo A. Documentos Oficiales del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana; 2) Anexo D. Propaganda repartido por el Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana.

hablar con más de 15 trabajadores por semana. Conservadoramente, hablamos de alrededor de 600 trabajadores por año, y alrededor de 3,500 entrevistas en 6 años, la que puede ser considerada una muestra más que representativa de las inconformidades y demandas laborales de los trabajadores de Atento en esos años.

Del archivo documental elaborado por el equipo de organización sindical del STRM y de la revisión de las 10 libretas de notas personales, realicé una selección de temas y elaboré una selección para el análisis que se explica en los términos siguientes: <sup>178</sup>

- a) Treinta testimonios de trabajadores de Atento, en los que hablan sobre cuáles son las condiciones de trabajo, realizan denuncias sobre las violaciones a sus derechos humanos y laborales, describen cuál es el papel del SSCTRM y la directiva de la empresa y plantean cómo fue que comenzaron a organizarse en el STRM;
- b) Treinta volantes informativos, realizados y distribuidos por trabajadores de Atento, que contienen información sobre derechos laborales, sus demandas y en los que promueven la organización sindical;
- c) Nueve copias de discursos emitidos por trabajadores activos y despedidos de Atento, en distintos eventos y conferencias, en los que denunciaron el hostigamiento y campaña antisindical tanto de la empresa como del SSCTRM;
- d) Seis videos en los que se puede observar que los trabajadores del Atento y algunos representantes del CEN del STRM hablan sobre las demandas y condiciones de trabajo en Atento, se describen el contexto y la lucha que por más de 6 años han mantenido para lograr que el STRM sea reconocido como el titular del contrato colectivo de trabajo;
- e) Copia de diez cartas que sindicatos nacionales e internacionales enviaron tanto a los clientes como a la directiva de la empresa y al Gobierno del DF

---

<sup>178</sup> Véase Anexo B. Testimonios, presentaciones y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

para solicitar el respeto a la libertad de asociación sindical de los trabajadores de Atento México.

Adicionalmente, retomé diecisiete reportes que elaboró el equipo de organización sindical del STRM en los cuales, además de sistematizar los avances del trabajo de organización sindical, también se aborda de manera descriptiva las condiciones de trabajo y demandas de los trabajadores de Atento, así como, las acciones, presencia y funciones del SSCTRM.<sup>179</sup> Y por último, utilicé los veinte testimonios de trabajadores de Atento anexos en las quejas presentadas ante la CNDH, CDH y la queja y actualizaciones de queja presentadas ante la OIT.<sup>180</sup>

Con estas fuentes primarias y empíricas y en la perspectiva del enfoque funcional propuesto por Crozier, es posible analizar al SSCTRM en el desempeño de la negociación colectiva, y será posible tener una primera aproximación que permita comprobar si su funcionamiento y proceder responden al de un sindicato de protección patronal: hasta qué punto la negociación colectiva se realiza con la participación o sin la participación, a espaldas y sin el consentimiento de los trabajadores; si dichas negociaciones responden o no a un pacto realizado entre la empresa y el sindicato exclusivamente, y desde luego, evaluar algunos de los factores propuestos por Xelhuantzi para medir al sindicalismo, como el grado y tipo de flexibilidad, unilateralidad o bilateralidad y en términos generales, la precariedad laboral, que en el caso del sindicalismo de protección es alta.

### **2.1.1 Los mecanismos de elección de los representantes sindicales del SSCTRM y su participación en la negociación colectiva.**

En esta parte del análisis se retoman los estatutos del SSCTRM registrados ante la JLCA, en tanto que en éstos se establecen las reglas de funcionamiento del sindicato. En ellos se establecen los mecanismos para realizar la elección de la dirigencia y de los delegados sindicales para después contrastarlo con testimonios

---

<sup>179</sup> Véase Anexo E. Bitácoras de Equipo de Organización Sindical STRM.

<sup>180</sup> Véase Anexo F. Quejas presentadas por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. ante organismos nacionales e internacionales de Derechos Humanos Laborales.

de trabajadores<sup>181</sup> con la intención de verificar si dichos mecanismos se cumplieron o no, y si los trabajadores participaron en su elección o si a estos los impuso y eligió la empresa.

Comenzaremos con la descripción de los estatutos del SSCTRM, hasta el momento en que se realizó esta investigación, existen dos de ellos registrados ante la JLCA del DF:<sup>182</sup>

- a) Los estatutos depositados en marzo de 2001, con la denominación de Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana, junto con el registro sindical, la toma de nota y el primer contrato colectivo de trabajo firmado entre dicho sindicato y la empresa Atento. Durante el periodo que estuvieron vigentes, Ramón Gámez y Sergio Guerrero Villa aparecen como Secretario General Adjunto y Secretario General respectivamente, de 2001 a 2004. Sergio Guerrero Villa aparece como Secretario General, entre 2004 y 2009 y María del Carmen Espinal Souza aparece como Secretaria General desde 2011. Estos últimos documentos estaban vigentes hasta septiembre de 2012.
- b) Los estatutos y el registro del 26 de septiembre de 2012, con la denominación: Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes. Desde esa fecha y hasta noviembre de 2014 aparecería como Secretaria General María Del Carmen Espinal Souza.

Lo primero que se aprecia de la revisión de ambas versiones de los estatutos, es que en realidad, lo único que cambia son los nombres de la persona que ocupa el cargo de Secretario General y la denominación sindical, pero el texto es el mismo. En éstos se establece que la máxima autoridad en el sindicato es la asamblea, y que la elección de la dirigencia sindical se realizará de la siguiente manera:<sup>183</sup>

---

<sup>181</sup> Véase Anexo E. Bitácoras de Equipo de organización Sindical del STRM y Anexo B. Testimonios y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

<sup>182</sup> Véase Anexo A. b., op. cit.

<sup>183</sup> Véase Anexo A. b., op. cit.



- a) La asamblea como órgano máximo de autoridad puede adicionar o modificar principios, estatutos, nombrar al comité ejecutivo nacional o bien relevar total o parcialmente a dicho comité. Por cada cien trabajadores agremiados activos los miembros del sindicato tendrán derecho a elegir un delegado que tendrá voz y voto en la asamblea. Dichos delegados serán electos directamente por los trabajadores;
- b) Se estipula que pueden existir tres tipos de asamblea: 1) La General Ordinaria, que deberá realizarse anualmente, en la que el Comité Ejecutivo Nacional (CEN) presentará un informe de labores y sobre el patrimonio de la Federación, la cual podrá celebrarse y será válida con un quorum de cuando menos el 75% del total de los delegados, 2) La General Extraordinaria, que serán la que se realizaran en cualquier tiempo, cuando por alguna situación se considere que es necesario y previo acuerdo con el CEN, para que se necesita al menos la presencia del 50% de los delegados, 3) Asamblea de Renovación del CEN, la cual deberá celebrarse en noviembre cada seis años, la convocatoria deberá ser expedida con diez días de anticipación por el Secretario General y el Secretario de Organización, Actas y Acuerdos del CEN, que tendrá validez con los delegados que asistan y los acuerdos que se tomen tendrán validez legal;
- c) El presidente de la mesa de debates de la asamblea será el Secretario General, o en su ausencia el Secretario General adjunto, las convocatorias se deberán hacer con anticipación de entre cinco y diez días. Se establece que para la toma de decisiones durante las asambleas se requiere que el 51% de los delegados asistentes apruebe las resoluciones y que en caso de que se trate de modificar los principios, el programa y/o los estatutos deben estar presentes el número de delegados que representen a las dos terceras partes de los agremiados;
- d) Además se establece que si bien la autoridad suprema del sindicato es la asamblea, la autoridad administrativa queda en manos del CEN, que debe estar integrado por: un Secretario General, Secretario General Adjunto, Un Secretario de Trabajo y Conflictos, Un Secretario de Interior y Finanzas, Un

Secretario de Organización, Actas y Acuerdos y Un Secretario de Previsión Social y Actividades Culturales.

De lo anterior se observa que en cuanto a funciones del CEN y procedimientos en general, el estatuto replica tal cual lo mínimo establecido en la *Ley Federal del Trabajo*, por lo que se trata de un machote legal. Además, en ninguna cláusula se establece el voto libre, universal, directo y secreto como mecanismo para elegir a la dirigencia sindical, lo que, como vimos en el apartado 1.1 del primer capítulo, sería un rasgo fundamental de la tipología de sindicalismo independiente democrático-autonomista.<sup>184</sup> En estos términos, el SSCRTM se asemejaría más a un sindicato corporativo de tipo charro, en el que el poder sindical se concentra en el CEN y en los secretarios generales. Sin embargo, es preciso recordar que en el sindicato charro la dirigencia es visible y conocida por los trabajadores, así como lo son sus contratos colectivos de trabajo.

En cuanto a la elección de los dirigentes y a la participación de los trabajadores en la negociación colectiva, la información obtenida de los trabajadores no es favorable al SSCRTM. Ni en las bitácoras del equipo de organización sindical del STRM<sup>185</sup> ni en los testimonios de los trabajadores de Atento,<sup>186</sup> existen elementos para suponer que entre septiembre de 2008 y noviembre de 2014, se hayan realizado asambleas generales, ordinarias o extraordinarias, para integrar alguna comisión revisora de aumento salarial, revisión integral del contrato colectivo de trabajo o comisiones mixtas de seguridad e higiene, capacitación y adiestramiento. Al igual que con el contrato colectivo de trabajo existente, los trabajadores nunca hicieron referencia alguna a la existencia de estatutos del SSCTRM, por lo que resulta evidente que tanto los estatutos como el contrato son desconocidos por los trabajadores.<sup>187</sup>

---

<sup>184</sup> Véase Anexo A. b., op. cit.

<sup>185</sup> Véanse los Anexos: 1) Véase Anexo B. Testimonios y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; 2) E. Bitácoras de Equipo de organización Sindical del STRM, op. cit.

<sup>186</sup> Para mayor detalle sobre la descripción de los testimonios véanse las páginas 68-70 de este trabajo. Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en el Anexo B. Testimonios y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

<sup>187</sup> Véase: Anexo E.2009.a, Anexo E.2010.c. y Anexo F.2011.c.

## A. El papel de los facilitadores sindicales del SSCTRM

En la queja presentada por el STRM en nombre de los trabajadores de Atento ante la Organización Internacional de Trabajo (OIT), en 2011,<sup>188</sup> la cual fue actualizada, en 2013,<sup>189</sup> así como en las bitácoras del equipo de organización sindical del STRM,<sup>190</sup> durante el periodo de estudio y a raíz de que los trabajadores de Atento comenzaron a organizarse en la Sección 187 del STRM, surgió en los centros de trabajo una figura que se presentó como representante del SSCTRM, esta fue la del facilitador sindical. Estos incrementaron su presencia en los centros de trabajo cada año, conforme avanzaba el esfuerzo de organización independiente de los trabajadores, como se muestra en el cuadro 1.<sup>191</sup>

---

<sup>188</sup> Véase Anexo F.2011.a. Queja presentada por afiliados de la sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 11 de septiembre de 2011, pp. 25. Véase también: Anexo F. 2011.d. Actualización de la queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 19 de diciembre de 2011, pp. 28.

<sup>189</sup> Véase Anexo F.2014.a. Queja presentada por trabajadores de Atento para solicitar una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones Socioeconómicas de Trabajo ante Dirección de Inspección de Trabajo del DF, México DF, abril de 2014, pp. 8.

<sup>190</sup> Véase Anexo E. Bitácoras de Equipo de Organización Sindical del STRM, op. cit.

<sup>191</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2010.h. Trabajadores de Atento, *Volante dirigido a trabajadores y afiliados a la Sección 187-STRM para informar sobre laudo emitido por JLCA sobre resultados de recuento sindical*, México DF, noviembre de 2010, pp. 1; 2) Anexo E.2009.a Equipo de Organización Sindical del STRM, *Violación a los derechos humanos laborales en la empresa Atento*, México DF, Febrero de 2009, pp.15; 3) Anexo E.2010.c; 3) Anexo F.2011.c Queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, contra la Junta Local de Conciliación y Arbitraje por sus acciones y omisiones durante los recuentos sindicales efectuados: el 31 de octubre y el 9 de noviembre de 2011, México DF, noviembre de 2011, pp.4; 4) Anexo F.2013.d., op. cit.

Cuadro 1. Presencia y número de facilitadores sindicales del SSCTRM en los centros de trabajo de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.<sup>192</sup>

Rubro Año	¿Hubo asambleas convocadas por SSCTRM en los Centros de trabajo?	¿Hubo presencia de facilitadores sindicales del SSCTRM en los centros de trabajo?  ¿Cuántos por facilitadores hubo por centro de trabajo?	¿Hubo elecciones en los centros de trabajo para elegir a los facilitadores sindicales?
2008	No	Si, sólo dos facilitadores sindicales que hacían rondines una vez por semana en los 8 centros de trabajo del DF y en los dos centros de trabajo ubicados en Pachuca, Hidalgo.	No
2009	No	Si, sólo dos facilitadores sindicales que hacían rondines una vez por semana en los 8 centros de trabajo del DF y en los dos centros de trabajo ubicados en Pachuca, Hidalgo.	No
2010	No	Si, un facilitador sindical en cada centro de trabajo del DF, y un coordinador, quien se presenta como Víctor Gutiérrez López.  *Año de Recuento sindical	No
2011	No	Si, dos facilitadores sindicales en cada centro de trabajo del DF y un coordinador, quien se presenta como Víctor Gutiérrez López.  *Año de Recuento sindical	No
2012	No	Si, coordinados por Víctor Gutiérrez López se reportó la presencia de entre 6 y 7 facilitadores sindicales quienes se rotaban en los 8 centros de trabajo del DF.  *Paro laboral y protestas	No
2013	No	Si, coordinados por Víctor Gutiérrez López se reportó la presencia de entre 6 y 7 facilitadores sindicales quienes se rotaban en los 8 centros de trabajo del DF.	No
2014	No	Si, coordinados por Víctor Gutiérrez López se reportó la presencia de entre 2 y 5 facilitadores sindicales en cada centro de trabajo.  *Año de recuento sindical	No

La información arrojada por el cuadro 1 revela que entre 2008 y 2014, la presencia de los facilitadores sindicales dependió de la actividad y de las manifestaciones de los trabajadores en su esfuerzo de organización en la sección 187 del STRM, lo que incluyó protestas y movilizaciones frente a despidos y otras acciones. Además, fue

<sup>192</sup> Construido con base en: 1) Anexo B. Testimonios, presentaciones y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana ; 2) Anexo E. Bitácoras de Equipo de Organización Sindical STRM; y 3) Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015.

muy notorio que la figura del facilitador sindical dejó de tener presencia en los centros de trabajo de Pachuca, Hidalgo, dado que la estrategia del STRM era obtener primero la titularidad del contrato en el Distrito Federal.

Así, los representantes del SSCTRM seleccionados por la empresa para simular que representaban a los trabajadores eran precisamente los facilitadores sindicales, que fueron impuestos y entraban en la clasificación de personal de confianza.<sup>193</sup> En realidad, más que para representar y buscar el respeto a los derechos de los trabajadores, su principal labor era la de supervisar, controlar e identificar a los trabajadores descontentos, en especial a los simpatizantes del STRM para que fuesen despedidos.<sup>194</sup>

Desde principios de 2009, los facilitadores comenzaron a presentarse ante los trabajadores de nuevo ingreso para obligarlos a firmar la afiliación al sindicato de la empresa, informándoles que sólo se les auxiliaría en caso de que fueran buenos trabajadores y que cualquier asunto de trabajo lo podían resolver directamente con el supervisor de su área.<sup>195</sup>

Desde enero de 2009 y hasta noviembre de 2014, la actividad de los facilitadores del SSCTRM se limitó a anunciar a los trabajadores que el sindicato había logrado beneficios como:<sup>196</sup>

- a) A través de volantes, se informó, en 2011, 2013 y 2014, sobre aumentos salariales;
- b) Desde 2010 hasta 2014, también a través de volantes, se informó que se habían conseguido: descuentos del 30% al inscribirse al Roma Gym, 20% de descuento en colegiaturas de la Universidad del Valle de México, boletos a \$125 en obras de teatro OCCESA, entre el 15% y el 50% de

---

<sup>193</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, *Ibíd*em, pp. 9-10.

<sup>194</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, *Ibíd*em, p. 9.

<sup>195</sup> Anexo E.2010.b., *op. cit.*, p. 3.

<sup>196</sup> Véase: Anexo D.2009-2010.a, Anexo D.2009-2010.b., Anexo D.2009-2010.a., Anexo D.2011.a., Anexo D.2012.a., Anexo D.2013.a, y Anexo D.2014.a.

descuento en Grupo Óptica, 30% de descuento en Laboratorios El Chopo, 5% de descuento en el hospedaje de 4 días y 3 noches en el Hotel Ixtapa Palace, ubicado en Guerrero;

- c) Apertura de nuevas cuentas y trámite de créditos FONACOT, aperturas de cuentas en Bancomer y préstamo de candados para los casilleros donde los trabajadores pueden guardar sus pertenencias.

Sin lugar a dudas, la actividad más importante de los facilitadores sindicales fue la de vigilancia y detección de cualquier brote de inconformidad entre los trabajadores. Se dedicaron a ubicar a los afiliados y simpatizantes del STRM, para que fuesen despedidos. Su tarea permanente era intimidar a los trabajadores en general para persuadirlos de sumarse al STRM.

#### B. Análisis comparativo de elección de representantes del SSCTRM

En el periodo de estudio se ha podido confirmar que en ningún momento se aplicaron o respetaron los mecanismos establecidos en los estatutos registrados por el SSCTRM respecto de la celebración de asambleas para tomar decisiones o rendir cuentas, y mucho menos se encontró que los trabajadores conocieran o hubieran elegido a las personas que ocuparon el cargo de Secretario General, Sergio Guerrero Villa y María del Carmen Espinal Souza, quienes en cada uno de los documentos sobre las revisiones salariales y las revisiones integrales del contrato colectivo de trabajo firmaron como los representantes de los 8 mil trabajadores que laboran en los centros de trabajo del DF.

En resumen, podemos decir que los trabajadores no participaron en la elección de los representantes, ni de los facilitadores sindicales y mucho menos de quienes conformaban el CEN del SSCTRM, quienes firmaron y celebraron la negociación colectiva. Más bien, la elección de éstos se realizó sin la participación de los trabajadores de Atento, y fue la directiva de la empresa fue quien los designó, eligió e impuso.

En suma, hasta este punto del análisis podemos afirmar que se cumple con la tipología de sindicalismo de protección patronal respecto al punto que se refiere a que la negociación colectiva se realizó a espaldas y sin el conocimiento de los trabajadores. Los acuerdos se hicieron entre la directiva de la empresa y sus abogados con los abogados sindicales. Los estatutos y sus procedimientos eran sólo una simulación para mantener el control de los trabajadores, para cubrir los requisitos legales y mantener la precariedad laboral en Atento.

### **2.1.2 Los contratos colectivos entre el SSCTRM y la empresa Atento: el papel de los trabajadores en el establecimiento del pliego de peticiones (2008- 2014)**

El objetivo de este apartado es hacer una revisión general del resultado de la negociación colectiva efectuadas entre el SSCTRM con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. en el periodo señalado. Para efectos de una mejor comprensión del apartado, hay que recordar que la negociación colectiva es el proceso mediante el cual se llegan a acuerdos entre una empresa y un sindicato para establecer, de común acuerdo, derechos, prestaciones, sueldos y condiciones de trabajo que regulan las relaciones laborales.<sup>197</sup>

Aunque quisiéramos describir cómo fue el proceso por medio del cual se efectuó la negociación, es obvio que está se realiza a puerta cerrada y sin la participación de los trabajadores por lo cual los elementos a analizar, son el producto de dicho proceso, es decir, los contratos colectivos de trabajo y el reglamento interior de trabajo. Para ello, es necesario retomar algunos aspectos de lo establecido en la *LFT*, sobre todo porque como vimos en el primer apartado de este capítulo, una de las características de los sindicatos de protección patronal es que simulan que se ejerce la representación sindical, mediante el depósito y firma de un contrato colectivo de trabajo.

---

<sup>197</sup> Véase Lilia García Morales, “*La importancia de la negociación colectiva en las relaciones laborales*”, [en línea], México DF, Seminario de Derecho del Trabajo y Seguridad Social, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, pp. 197-214, Dirección URL: [http://www.derecho.unam.mx/investigacion/publicaciones/revista-cultura/pdf/CJ3\\_Art\\_12.pdf](http://www.derecho.unam.mx/investigacion/publicaciones/revista-cultura/pdf/CJ3_Art_12.pdf), [consultado: 20 de mayo de 2015].

En este apartado hemos de contrastar lo consignado en documentos registrados por el SSCTRM ante la JLCA: convenios de revisión salarial, contratos colectivos de trabajo y reglamento interior de trabajo, con lo que los trabajadores reportan<sup>198</sup> que perciben en material salarial, de prestaciones y en general sobre sus condiciones de trabajo. De esta forma, es posible observar si dichos documentos reflejan las condiciones reales de trabajo y responden a la voluntad de los trabajadores. Para cumplir con dichos objetivos, lo primero que vamos hacer es presentar cuatro cuadros que contienen sistematizada y resumida la siguiente información:

a) Cuadro 2.

Con base en los convenios de revisión salarial, contrastamos lo que el SSCTRM reportó ante la JLCA sobre aumentos salariales, con lo que los trabajadores de Atento perciben en realidad.<sup>199</sup> Aunque la *LFT* marca que las revisiones salariales deben hacerse cada año, el primer cuadro sólo muestra las revisiones salariales de aquellos años en donde no se hizo una revisión integral de contrato colectivo de trabajo, en el cual se hace la revisión salarial, junto con la de prestaciones laborales y condiciones de trabajo.

b) Cuadro 3.

Con base en los contratos colectivos de trabajo, contrastamos lo que el SSCTRM reportó ante la JLCA sobre prestaciones con lo que los trabajadores de Atento perciben en realidad.<sup>200</sup> Recordemos que las revisiones integrales del contrato colectivo se deben realizar cada dos años. Es importante señalar que al hacer la revisión de las prestaciones

---

<sup>198</sup> Para mayor detalle sobre la descripción de los testimonios véanse las páginas 68-70 de este trabajo. Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en el Anexo B. Testimonios y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

<sup>199</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo A. Documentos Oficiales del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana; 2) Anexo B. Testimonios, presentaciones y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

<sup>200</sup> Véase Anexo A y Anexo B, op. cit.



establecidas en las revisiones contractuales pudimos corroborar que en realidad no existe cambio alguno entre cada revisión y por tanto en lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo.<sup>201</sup>

c) Cuadro 4.

Con base en los contratos colectivos de trabajo, contrastamos lo que el SSCTRM reportó ante la JLCA en materia de condiciones de trabajo con lo que los trabajadores de Atento perciben en realidad.<sup>202</sup> Las prestaciones son todas aquellas retribuciones económicas complementarias al salario, como vales de despensa o bonos de productividad, seguridad social, derechos como vacaciones, días de descanso, jornada de trabajo, aguinaldo, primas de antigüedad, prima vacacional, reparto de utilidades y capacitación.<sup>203</sup> Cabe recordar que el reparto de utilidades es un derecho constitucional.

d) Cuadro 5.

Con base en el reglamento interior de trabajo, contrastamos lo que el SSCTRM reportó ante la JLCA en materia de condiciones de trabajo con lo que los trabajadores de Atento perciben en realidad.<sup>204</sup> Las condiciones de trabajo son las normas o reglas que imponen derechos y obligaciones para los trabajadores y el patrón con la intención de regular las relaciones obrero-patronales en un lugar de trabajo.<sup>205</sup> El único reglamento interior de trabajo

---

<sup>201</sup> Véase Anexo A, op. cit.

<sup>202</sup> Véase Anexo A y Anexo B, op. cit.

<sup>203</sup> Véase José Antonio Murrieta Aburto, "Servicios y Prestaciones: Monografía", [en línea], Xalapa, Veracruz, Facultad de Contaduría y Administración, Febrero de 2010, p. 7, Dirección URL: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28399/1/Jesus%20Antonio%20Murrieta.pdf>, [consultado: 20 de mayo de 2015].

<sup>204</sup> Véase Anexo A y Anexo B, op. cit.

<sup>205</sup> Véase Secretaría de Trabajo y Previsión Social, *Ley Federal de Trabajo*, [en línea], México, Secretaría de Trabajo y Previsión Social, 2015, p. 31, Dirección URL: [http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma\\_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf](http://www.stps.gob.mx/bp/micrositios/reforma_laboral/archivos/Noviembre.%20Ley%20Federal%20del%20Trabajo%20Actualizada.pdf), [consultado 22 de mayo de 2015].

fue registrado y depositado por el SSCTRM ante la JLCA, en abril de 2002, sin presentarse modificaciones del mismo desde entonces.<sup>206</sup>

Para elaborar esta comparación nos hemos basado en los convenios colectivos y en testimonios de trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V.<sup>207</sup> que cubren a todos los centros de trabajo del DF, de los cuales: 5 están ubicados en la colonia Roma, 1 en la colonia Cuauhtémoc, 1 en la colonia Aviación Civil, 1 en Santa Fe.<sup>208</sup>

La aplicación de los contratos colectivos establece una diferencia entre personal sindicalizado y de confianza, en los términos del artículo 9 de la LFT.<sup>209</sup> Por lo general, la revisión del convenio se realiza en marzo de cada año y se entiende que la aplicación de dichos acuerdos se debe de hacer efectiva durante los primeros días de abril.<sup>210</sup>

---

<sup>206</sup> Véase Anexo A, op. cit.

<sup>207</sup> Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en el Anexo B. Testimonios y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

<sup>208</sup> Véase Anexo A. a., op. cit.

<sup>209</sup> Véase Anexo A, op. cit., p.1.

<sup>210</sup> Véase Anexo A, op. cit., p. 11.

Cuadro 2.Revisiones Salariales

Año/ Rubro	2008	2010	2012	2014
	Revisión Salarial	Revisión Salarial	Revisión Salarial	Revisión Salarial
<p>Tabulador salarial reportado de Convenios de Revisión Salarial firmados y depositados en la JLCA entre SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.</p>	<p>Teleoperador I - \$4,412.82</p> <p>Teleoperador II- \$5,180.27</p> <p>Teleoperador Técnico-\$ 6,400.52</p>	<p>No hubo revisión salarial por lo que se presupone que queda vigente tabulador del año anterior.</p>	<p>No hubo revisión salarial por lo que se presupone que queda vigente tabulador del año anterior.</p>	<p>No hubo revisión salarial por lo que se presupone que queda vigente tabulador del año anterior.</p>
<p>Salarios reales percibidos por Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V.</p>	<p>Existen tres categorías: Televendedor, Teleoperador y Teleoperador Técnico.</p> <p>Y jornadas de 5, 6 y 8 horas, los sueldos promedio son el más bajo reportado de \$3,000 y el más alto \$5,000.</p> <p>En cada campaña o servicio hay tanto televendedores, teleoperadores y teleoperadores técnicos que realizan las mismas funciones y hasta con</p>	<p>Existen tres categorías:</p> <p>Existen tres categorías: Televendedor, Teleoperador y Teleoperador Técnico.</p> <p>Y jornadas de 5, 6 y 8 horas, con sueldos de \$2,100 por jornada de 5 horas, \$2,800 por jornadas de 6 horas y hasta \$3,000 por jornadas de 8 horas;</p> <p>-Teleoperador Técnico con sueldos de más de \$4,000 por jornadas de 8 horas.</p> <p>En cada campaña o servicio hay tanto televendedores</p>	<p>Existen tres categorías: - Televendedor con sueldos de \$2,100 por jornada de 5 horas, \$3,000 por jornadas de 6 horas y hasta \$3,200 por jornadas de 8 horas;</p> <p>-Teleoperador con sueldos de \$2,100 por jornada de 5 horas, \$3,000 por jornadas de 6 horas y entre \$3,200 y \$3,800 por jornadas de 8 horas;</p> <p>-Teleoperador Técnico con sueldos de más de</p>	<p>Existen tres categorías: - Televendedor con sueldos de \$2,100 por jornada de 5 horas, \$3,000 por jornadas de 6 horas y hasta \$3,200 por jornadas de 8 horas;</p> <p>-Teleoperador con sueldos de \$2,100 por jornada de 5 horas, \$3,000 por jornadas de 6 horas y hasta \$3,200 por jornadas de 8 horas;</p>

	jornadas iguales pero con sueldos diferenciados.	como teleoperadores, ambos realizan las mismas funciones.	\$4,000 por jornadas de 8 horas.  En cada campaña o servicio hay tanto televendedores como teleoperadores, ambos realizan las mismas funciones.	-Teleoperador Técnico con sueldos de más de \$4,000 por jornadas de 8 horas.  En cada campaña o servicio hay tanto televendedores como teleoperadores, ambos realizan las mismas funciones.
<b>Monto de reportado de aumento salarial reportado en Convenios de Revisión Salarial firmados y depositados en la JLCA entre SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.</b>	4.5% por cuota diaria directo al salario para 1000 trabajadores	No hubo revisión salarial por lo que no se reportó aumento salariales.	No hubo revisión salarial por lo que no se reportó aumento salariales.	No hubo revisión salarial por lo que no se reportó aumento salariales.
<b>Monto real de aumento percibido por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V.</b>	No hubo aumento salarial no se respetó lo reportado ante autoridades laborales	No hubo aumento salarial	No hubo aumento salarial	SI  4.1%

Cuadro 3. Aumentos Salariales durante Revisiones del Contrato Colectivo de Trabajo

Año/ Rubro	2009	2011	2013
	Revisión Salarial y Contractual	Revisión Salarial y Contractual	Revisión Salarial y Contractual
<p>Tabulador salarial reportado en Contrato Colectivo de Trabajo firmados y depositados en la JLCA entre Sindicato de Trabajadores de SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.</p>	<p>Teleoperador I - \$4,611.39</p> <p>Teleoperador II- \$5, 413.38</p> <p>Teleoperador Técnico-\$ 6, 688.54</p>	<p>Teleoperador I - \$4,800.45</p> <p>Teleoperador II- \$5, 635.32</p> <p>Teleoperador Técnico- \$ 6, 962.77</p> <p>Además se agregan 82 nuevas categorías que son:</p> <p>a)Teleoperador 1, 2, 3, 4 y 5, el sueldo más bajo va de \$1908.00 y el más alto es de \$3, 816.00;</p> <p>b)Televendedor del 1 al 25, el sueldo más bajos de \$1, 800.40 al más alto de \$3, 816.00;</p> <p>c) Atención a clientes del 1 al 62, el sueldo más bajo es de \$1, 840.40 al más alto de \$7.012, 80; y</p> <p>d) Técnico del 1 al 30, el sueldo más bajo es de \$2,816.40 al más alto \$7, 384.80.</p>	<p>Desaparece tabuladores anteriores y aparece un nuevo tabulador con 169 categorías de trabajo en el DF y 11 categorías de trabajadores que laboran en el Estado de México y Pachuca, Hidalgo. Entre las características generales de este tabulador está:</p> <p>a)Teleopeador del 1 al 25, el sueldo más bajo es de \$1, 986.23 a \$3,976.27. Aumentos salariales diferenciados de entre el 4% al 14.9%;</p> <p>b) Atención a clientes del 1 al 62, el sueldo más bajo es de \$1,942.80 al más alto de \$7, 012.80. Aumentos salariales diferenciados 0% al 12.8%;</p> <p>c)Técnico del 1 al 30, el sueldo más bajo va de \$2,816.40 al más alto \$7, 384.80.Aumento salarial diferenciado del 0% al 5.5%;</p> <p>d) Bilingües, diez veces registrado sin numerar categoría pero con sueldos que van de \$3, 166.00 a \$7,307. 34. Sin reporte de aumento salarial;</p> <p>e) ATN clientes (Empresas Fornt TEMM Puebla), Bilingüe Volaris, Televendedor Volaris y Técnicos (2000, 2001, 2002 y 2003) más de cinco veces registrada cada una pero sin numerar categoría con sueldos</p>

			diferenciados que van de \$1,502. 98 a \$7, 694.96. Sin aumento salarial reportado y registradas como nuevas categorías.
<b>Salarios reales percibidos por Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C,V</b>	Existen tres categorías: Televendedor, Teleoperador y Teleoperador Técnico.  Y jornadas de 5, 6 y 8 horas, los sueldos promedio son el más bajo reportado de \$2,100, intermedio de \$3, 000 y el más alto \$5,000.  En cada campaña o servicio hay tanto televendedores, teleoperadores y teleoperadores técnicos que realizan las mismas funciones y hasta con jornadas iguales pero con sueldos diferenciados.	Existen tres categorías: - Televendedor con sueldos de \$2, 100 por jornada de 5 horas, \$2, 500 por jornadas de 6 horas y hasta \$3,200 por jornadas de 8 horas;  -Teleoperador con sueldos de \$2, 100 por jornada de 5 horas, \$3, 000 por jornadas de 6 horas y hasta \$3,200 por jornadas de 8 horas;  -Teleoperador Técnico con sueldos de más de \$4,000 por jornadas de 8 horas.  En cada campaña o servicio hay tanto televendedores como teleoperadores, ambos realizan las mismas funciones.	Existen tres categorías: -Televendedor con sueldos de \$2, 100 por jornada de 5 horas, \$3, 000 por jornadas de 6 horas y hasta \$3,200 por jornadas de 8 horas;  -Teleoperador con sueldos de \$2, 100 por jornada de 5 horas, \$3, 000 por jornadas de 6 horas y hasta \$3,200 por jornadas de 8 horas;  -Teleoperador Técnico con sueldos de más de \$4,000 por jornadas de 8 horas.  En cada campaña o servicio hay tanto televendedores como teleoperadores, ambos realizan las mismas funciones.
<b>Monto de reportado de aumento salarial reportado en Contrato Colectivo de Trabajo firmados y depositados en la JLCA entre SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.</b>	4.5% por cuota diaria directo al salario para 10 trabajadores	4.1% por directo al salario para 14, 180 trabajadores	Se estipula en promedio 4.2% de aumento salarial, pero contradictoriamente dentro de cada una de las 169 categorías se establecen aumentos diferenciados que van del 0% a 13%. Se menciona que el tabulador entrará en vigor hasta después del 15 de octubre y aplica para 14, 180 trabajadores.
<b>Monto real de aumento percibido por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V.</b>	No hubo aumento salarial	SI  4.6%	SI  4.1% aplicado a partir de 25 de mayo con pago adicional retroactivo al 1 de abril.

Cuadro 4.Revisión Integral del Contrato Colectivo de Trabajo

Categoría	Prestaciones reportadas en Contrato Colectivo de Trabajo firmado ente el convocadas por SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (2009, 2011 y 2013)	Prestaciones reales percibidas por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. (2008-2014)
<p><b>Prestaciones Económicas:</b></p> <p><b>Sueldo, Bonos de Productividad, Pago de Horas Extra, Aguinaldo, Prima Vacacional, Utilidades.</b></p>	<p>En los siguientes puntos resumimos lo que está estipulado en lo que a prestaciones económicas se refiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Salarios, se establece que serán únicamente los estipulados en dicho contrato colectivo;</li> <li>b) Cuando soliciten el pago y realización de horas extras los trabajadores deberán presentar por escrito una solicitud que debe ser suscrita por la empresa por el propio trabajador del que se trate;</li> <li>c) El pago de una prima vacacional adicional del 25% calculada sobre su tarifa de pago por hora o día;</li> <li>d) Se establece el pago de aguinaldo según lo que marca la <i>LFT</i>;</li> <li>e) No aparece nada referente al pago de utilidades, el monto del pago de horas extra o adicionales o el bono de productividad.</li> </ul>	<p>Las prestaciones económicas de trabajo son aún peores que las establecidas en los Contratos Colectivos de Trabajo firmados entre el SSCTR y la empresa Atento, encontrándose por debajo de lo que marca la <i>LFT</i>, a continuación la enlistamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El salario es más bajo que el estipulado en el contrato colectivo de trabajo (Ver cuadro 2 y 3);</li> <li>b) El pago de utilidades es discrecional, de entre \$70 y \$200, los trabajadores nunca son involucrados para determinar el monto del pago de las mismas, en general se pagan después del tiempo límite establecido en la <i>LFT</i>, se decir después del 20 de mayo de cada año;</li> <li>c) Los trabajadores son obligados a laborar horas extra y adicionales, en la mayoría de los casos no se les paga nunca por el trabajo realizado o bien en los pocos casos que se pagan es como si hubieran laborado horas simples, no se respeta lo que marca la Ley, en cuanto pago de horas doble o triples según el número de horas extras laboradas;</li> <li>d) Se respeta el pago de prima vacacional pero en algunas ocasiones el pago se realiza después de que el trabajador haya tomado las vacaciones;</li> <li>e) Aunque no está estipulado en el Contrato Colectivo, se ofrece a los trabajadores el pago de un bono de productividad mensual, que va del 10% al 15% del sueldo, y aunque en general nunca se paga representa una modalidad de presión, hostigamiento y otra forma de hacer que los trabajadores laboren tiempo adicional, sin pago adicional, con la finalidad de cumplir con los requerimientos para obtener el bono: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un alto grado de productividad, ventas, atención de llamadas, retención de productos;</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajador tiene que estar conectado y en llamada el 90% de su jornada de trabajo;</li> <li>- No tener ninguna falta justificada o injustificada;</li> <li>- No excederse del tiempo establecido por la empresa para comer e ir al baño;</li> </ul> <p>f) Se respeta el pago de aguinaldos de 15 días de trabajo, pero no se paga conforme lo establecido en el Contrato Colectivo.</p>
<p><b>Prestaciones Administrativas:</b></p> <p><b>Vacaciones, Descanso, jornada de trabajo, permisos.</b></p>	<p>En los siguientes puntos en lo que a prestaciones administrativas se refiere:</p> <p>a) Las jornadas de trabajo son establecidas por la empresa, de acuerdo a las necesidades de la empresa y conforme lo establecido la LFT en los artículos 59 y 60, estando obligados los trabajadores sindicalizados a aceptar rotación de turno;</p> <p>b) Los trabajares sindicalizados están obligados a presentar su servicios en horas extraordinario cuando así lo requiere la empresa;</p> <p>c) Se reconoce a los trabajadores un día de descanso por cada jornada semanal de trabajo. El día de descanso será determinado y modificado por la empresa de acuerdo a sus requerimientos y obligaciones. Además, se establece que de conformidad a las operaciones y requerimientos de negocios de la empresa los trabajadores deberán presentar sus servicios en los días de descanso obligatorio, establecidos en el artículo 74 y 75 de la LFT;</p> <p>d) Se establece que los trabajadores tendrán derecho a un periodo anual de vacaciones;</p>	<p>Las prestaciones administrativas de trabajo son aún peores que las establecidas en los Contratos Colectivos de Trabajo firmados entre el SSCTR y la empresa Atento, encontrándose por debajo de lo que marca la LFT, a continuación la enlistamos:</p> <p>a) Los periodos vacacionales son determinados por la empresa, pero en muchas ocasiones se condicionan;</p> <p>b) La capacitaciones son insuficientes y por lo general se dan fuera del horario de trabajo, lo que representa una modalidad más para hacer que los trabajadores se queden tiempo extraordinario y sin paga en el trabajo;</p> <p>c) Se respeta el día de descanso, el cual es modificado o asignado a discrecionalidad de la empresa.</p>



<b>Condiciones de Trabajo:</b>  <b>Capacitación, Contratación,</b>  <b>Perfiles de puesto</b>	<p>En los siguientes puntos resumimos lo que está estipulado en lo que a condiciones de trabajo se refiere:</p>	<p>Las condiciones de trabajo son aún peores que las establecidas en los Contratos Colectivos de Trabajo firmados entre el SSCTR y la empresa Atento, encontrándose por debajo de lo que marca la LFT, a continuación la enlistamos:</p>
	<p>a) Se establece que podrá haber trabajadores de planta y temporales según sean las necesidades y actividades de la empresa, además se faculta a la empresa para contratar trabajadores, ya sea de planta o temporales, de medio tiempo o tiempo completo, todos estarán sujetos al sueldo pactado en el tabulador, puede pagárseles por día u hora, da cuerdo a la jornada de trabajo asignada;</p>	<p>a) El proceso de contratación lo realiza la empresa, en caso del cierre de una campaña el trabajador es cambiado de turno o centro de trabajo condicionando su permanencia en la empresa a la aceptación de reducciones de sueldo, pasar exámenes nuevos, o en algunos casos la firma de una renuncia y recontractación del trabajador;</p>
	<p>b) Las contrataciones y ascensos se realizaran por medio de la promoción de sindicato y empresa, tomando la decisión. final la empresa con base en lo que determine como la persona mejor calificada;</p> <p>c) No aparece en el contrato una descripción sobre capacitación, perfiles de puesto por cada categoría que aparece en el tabulador.</p>	<p>b) Los trabajadores denuncian que los ascensos son por favoritismo y no por capacidad o antigüedad.</p>

Cuadro 5.Reglamento Interno de Trabajo

Categoría	Condiciones de trabajo según lo estipulado en el Reglamento Interno y en el Contrato Colectivo de Trabajo firmado ente el SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (2008-2014)	Condiciones de trabajo reales en las que laboran trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. (2008-2014)
Contratación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adicionalmente a lo establecido en el Contrato Colectivo de trabajo, se estipuló que para ingresar a la empresa se establece que se debe ser mayor de edad, presentar empresa la solicitud de empleo, aprobar los exámenes correspondientes y someterse a exámenes mentales y de estado físico sujetándose todo a que la empresa podrá realizar investigaciones de antecedentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca transparencia en los mecanismos de acreditación de exámenes al momento de ingresar a la empresa, se les pregunta a los trabajadores si han pertenecido a alguna organización sindical y en dado caso de que la repuesta sea que si no se procede a la contratación.</li> </ul>

<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa se obliga a capacitar y adiestrar a sus empleados, los programas serán establecidos por la empresa previa autorización de la Dirección General de Capacitación y adiestramiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación deficiente y que no va acorde a las necesidades de cada servicio. En algunos casos se reporta que los trabajadores son forzados para realizar trabajos para los que no fueron capacitados, sin que ésto represente una mayor remuneración</li> </ul>
<b>Resolución de Conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se establecen mecanismos para resolución de problemas. La cláusula respecto a disciplina establece que el objetivo principal del reglamento es garantizar que prevalezca el orden y buen comportamiento de la Empresa, dejándose así todo a discreción y decisión de la empresa.</li> <li>- La empresa y el sindicato convienen en crear comisiones mixtas de Seguridad e Higiene, Reparto de Utilidades, Reglamento Interno de Trabajo, Capacitación y Adiestramiento y del Cuadro General de Antigüedades, las que estarán compuesta por igual número de representantes de trabajadores y de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los trabajadores mencionan que en caso de tener un conflicto deben acudir con su supervisor o con el coordinador de la campaña, quien tiene la última palabra para resolver o no cualquier conflicto de índole laboral;</li> <li>- Los trabajadores no participan en la elección de representantes ni conocen a quienes integran comisiones mixtas de Seguridad e Higiene, Reparto de Utilidades, Reglamento Interno de Trabajo, Capacitación y Adiestramiento y del Cuadro General de Antigüedades.</li> </ul>
<b>Jornada de Trabajo y Turnos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se establece que las jornadas de trabajo serán de 48 horas semanales, distribuidas en 6 días laborales los cuales se van a definir de acuerdo a las necesidades de la empresa;</li> <li>- Horas de entrada y salida varían en función de las necesidades del servicio, por lo que las horas de entrada serán rotativas en virtud que la prestación de servicios es de 24 horas y 365 días al año;</li> <li>- La empresa podrá de manera temporal y de común acuerdo entre las partes, reducir el número de horas y días obligatorios sin que ello represente precedentes de obligaciones para la empresa, ni menoscabo o perjuicio del derecho de los trabajadores;</li> <li>- El trabajador debe presentarse de manera puntual a sus labores de lo contrario no se le permitirá la entrada y se procederá a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las jornadas de trabajo van desde 30 horas hasta 48 semanales, no existiendo criterios claros para la asignación de jornadas laborales;</li> <li>- Cambios arbitrarios de turno o centro de trabajo, sujetos a la aprobación de nuevos exámenes, lo que en muchos casos está acompañado de la reducción o el aumento de la jornada y sueldo;</li> <li>- Aplicación obligatoria de permisos sin goce de sueldo cuando en alguna campaña no hay cargas de trabajo.</li> </ul>

	<p>descontar del sueldo el importe correspondiente.</p>	
<p><b>Días de Descanso, tiempo de comida y Permisos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiempo de comida y descanso que se establece para los trabajadores es de 30 minutos a lo mucho por cada jornada de trabajo, quedando la designación del ese tiempo a criterio y en función de las necesidades de la empresa;</li> <li>- El personal debe realizar su trabajo con intensidad, cuidado, esmero y sin errores. El tiempo de trabajo será estrictamente computado y contabilizado por el sistema de control que establezca la empresa;</li> <li>- Para solicitar algún permiso, los trabajadores deben dar aviso a la empresa o a la oficina de Recursos Humanos cuando por alguna situación justificada se vean impedidos para cumplir con su trabajo. O bien, en caso de presentarse algún problema extraordinario que le impida asistir o que le lleve a salir del su lugar de trabajo debe solicitar permiso a su jefe inmediato con 72 horas de anticipación, los permisos serán si goce de salario;</li> <li>- La únicas faltas permitidas serán por enfermedad (para justificar la falta deberá presentar la correspondiente licencias médica expedida por el Instituto Mexicano de Seguro Social), 2 días de permiso con sueldo por nacimiento de un hijo/a, 2 días con sueldo por muerte de algún familiar directo (cónyuge, padre, madre, hijos o hermanos) y 2 días con sueldo por matrimonio lo cuales deberán ser solicitados con anticipación y se deben acreditar al reincorporarse a las actividades;</li> <li>- Adicionalmente a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, los días de descanso semanal y las vacaciones serán establecidos por la empresa de acuerdo a las necesidades de operación de las mismas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El tiempo de comida y para ir al baño que tiene permitido los trabajadores es de entre 25 y 30 minutos por jornada, de excederse del tiempo establecido deben quedarse después de su jornada, sin remuneración alguna;</li> <li>- Descuentos de salario por faltas justificadas, es decir, en caso de enfermedad, muerte de algún pariente directo, nacimiento de un hijo/a o matrimonio. Además, aun cuando se haya cumplido con los criterios para alcanzar el bono de productividad en caso de faltar ya no se realiza el pago. Además de descuentos a trabajadores por supuestas faltas que nunca tuvieron;</li> <li>- No se asigna bajo ninguna circunstancia permisos para faltar ni porque se solicite el permiso con 72 horas;</li> <li>- Todos los permisos o asuntos referentes al trabajo son directamente tratados con los supervisores quienes tienden a favorecer a sus cercanos y fastidiar o asignar cargas excesivas de trabajo a quienes no lo son;</li> <li>- Los días de descanso son asignados arbitrariamente, en algunos casos se reporta que se les obliga acudir a laborar con el argumento de que los trabajadores adeudan tiempo de trabajo.</li> </ul>

<p><b>Seguridad e Higiene</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En materia de Seguridad e Higiene se establece que los trabajadores tiene la obligación de: someterse a exámenes médicos que la empresa solicite, portar el gafete de manera visible durante su estancia en la empresa, registrar su entrada y salida, cumplir con las indicaciones de la empresa en materia de seguridad, reportar a la empresa accidentes o enfermedades que sufra durante el trabajo. Por su arte la empresa impartirá las instrucciones necesarias a los trabajadores para prestar primeros auxilios en los casos necesarios, así como tener medicamento y materiales de primeros auxilios;</li> <li>- El trabajador queda como responsable del cuidado, limpieza y conservación de los materiales de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En materia de Seguridad e Higiene se reporta que los trabajadores no conocen a ninguna comisión mixta y que las condiciones de trabajo son insalubres e inseguras:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) En ningún centro de trabajo hay enfermería, ni botiquín médico, ni áreas cafeterías equipadas,</li> <li>b) No existen salidas de emergencia o si las hay se encuentran bloqueadas, ni señalamientos y mucho menos extintores,</li> <li>c) El sistema de aire acondicionado siempre está a bajas temperaturas, los ductos están expuestos y nunca se drenan o limpian propiciando que la gran mayoría de los trabajadores se enferman constantemente de la vías respiratorias,</li> <li>d) Materiales de trabajo obsoleto y sucio: diademas viejas, sillas rotas,</li> <li>e) Frecuentes presencia de padecimiento de trabajo provocados por alto ritmos de presión y estrés,</li> </ul> </li> <li>- Restricciones para ir al baño o salir a la hora comer, maltrato y hostigamiento sexual y laboral.</li> </ul>
<p><b>Resisión de contrato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Causales de rescisión o sanción en el trabajo se copian tal cual las establecidas por la LFT, en el artículo 47, y aquellas que tengan que ver con desobedecer a los superiores jerárquicos, no cumplir con el trabajo, tratar asuntos políticos de cualquier índole.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constantes amenazas de despido por no cumplir supuestamente con las necesidades de los servicios;</li> <li>- Despidos injustificados y antisindicales que se presentan por lo regular acompañados de amenazas y coacción para obligar al trabajador a firmar la renuncia.</li> </ul>

## A. Análisis Comparativo de Salarios

Como puede observarse en los cuadros 2 y 3, en las comparaciones realizadas entre lo reportado en los convenios de revisiones tanto salariales como contractuales, no existen coincidencias con los salarios reales percibidos por los trabajadores de Atento, los cuales están por debajo de lo que se reporta. Además, se ve una clara tendencia, entre 2011 y 2013, hacia la baja de los mismos respecto de lo que se establece formalmente, encontrándose incluso categorías con salarios que están por debajo del salario mínimo de ley, lo que sin duda representa un acción ilegal y contraria a lo establecido en el artículo 394 de la *LFT*, el cual hace referencia a que las condiciones establecidas en los contratos colectivos de trabajo nunca podrán ser menos favorables a lo que se establece en un contrato colectivo que está o estuvo vigente en una empresa.

Al hacer el cruce de información entre lo escrito y lo real, es claro que los salarios percibidos por los trabajadores de Atento bajaron entre 2009 y 2014. Incluso en los años en los que se aplicó el aumento salarial, no se ve una diferencia al alza. Más bien no hubo incremento alguno porque, como se observa, la tendencia fue que se realizó contratación de personal con salarios aún más bajos, de tal forma que, al aplicarse los aumentos, estos subían a la media, que se mantuvo entre 2,000 y 3,000 pesos mensuales.

Otro elemento a destacar es que las categorías salariales consignadas en el contrato son distintas a las que existen realmente, por lo general se observa que de manera ilegal, personas que realizan trabajo igual, tanto en lo que a funciones como en lo que a horario se refiere, no perciben salario igual.

Es notorio también que, en general, los aumentos salariales no se aplicaron según los contratos registrados ante la JLCA. Con excepción de 2010, los aumentos reales percibidos, (en 2011, 2013 y 2014), fueron realizados en los años en que los trabajadores organizados dentro del STRM demandaron la titularidad del contrato colectivo, y también como consecuencia de que se incrementaron las protestas en

los centros de trabajo, como se verá más a detalle en el tercer apartado 2.1.3 de este capítulo.

#### B. Análisis comparativo de prestaciones

Al hacer la comparación sobre las prestaciones reportadas en el contrato colectivo depositado ante la JLCA, es notorio que todas las revisiones, aunque se hicieron de forma puntual cada dos años, no se ve mejora alguna en el rubro de prestaciones. Las prestaciones reales percibidas por los trabajadores son aún más precarias que las reportadas formalmente, e incluso que las estipuladas como mínimos en la Ley Federal del Trabajo, como en el caso de vacaciones, aguinaldo o licencia de maternidad.

Adicionalmente, es claro que en el contrato colectivo se establecen relaciones obrero-patronales completamente unilaterales, en las que los trabajadores están en todo a merced de la empresa y deben resolver, gestionar y solicitar ante ésta lo referente a contratación, horarios, permisos, ascensos, capacitación, utilidades, aguinaldos, primas vacacionales y, aunque no está estipulado, sobre el pago de bonos de productividad, es decir, ésta tiene la última palabra sobre todos los asuntos laborales. En suma, existe cero bilateralidad en las relaciones laborales, con enormes desventajas para los trabajadores.

#### C. Análisis Comparativo de Condiciones de Trabajo

Por último en el cuadro 5, al comparar las condiciones de trabajo formalmente registradas en el reglamento interno de trabajo ante la JLCA, frente a las que los trabajadores tienen, se percibe claramente que dichas condiciones están muy por debajo de la ley en materia de higiene y seguridad. Podría decirse que en algunos centros de trabajo y pisos estas condiciones son francamente inhumanas, en tanto que ponen en riesgo la vida y la salud de los trabajadores de Atento. Éstos son obligados a laborar largas jornadas sin pago de horas extra o sin pago alguno, las instalaciones de trabajo son insalubres, no tienen medidas de seguridad y de protección civil ante temblores, entre muchas irregularidades más. A lo anterior hay que sumar el hecho de que los trabajadores de Atento manifestaron no tener

conocimiento sobre la existencia del reglamento de trabajo y de las comisiones mixtas seguridad e higiene, capacitación y productividad, o del reparto de utilidades.<sup>211</sup>

En resumen, como se ha podido documentar, tanto la elección de los representantes como los contratos colectivos firmados entre el SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., entre 2008 y 2014, se hicieron a espaldas y sin la participación de los trabajadores, por lo que existe una simulación de la representación sindical de los intereses de los trabajadores de Atento.

### **2.1.3 Las demandas y pliegos de peticiones de los trabajadores de Atento organizados en el STRM versus la imposición y la simulación de la negociación colectiva realizada por el SSCTRM**

Entre septiembre de 2008 y noviembre de 2014, las acciones y las protestas de los integrantes de la sección 187 estuvieron acompañadas de propuestas y de la integración de pliegos de peticiones que fueron entregados a las directivas de la empresa, a nivel nacional y a nivel internacional y, en los últimos años, a las autoridades laborales del DF. A continuación, en el cuadro 6, se presenta un resumen de los pliegos de peticiones presentados en el periodo de estudio.

---

<sup>211</sup> Véanse los anexos: 1) Anexo F.2013.b. *Queja presentada por trabajadores de Atento para solicitar una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones Socioeconómicas de Trabajo* ante Dirección de Inspección de Trabajo del DF, México DF, marzo de 2011, pp. 1-2; 2) Anexo F.2014.a. *Queja presentada por trabajadores de Atento para solicitar una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones Socioeconómicas de Trabajo* ante Dirección de Inspección de Trabajo del DF, México DF, abril de 2014, pp. 2-3.

Cuadro 6. Pliegos de peticiones de trabajadores de Atento afiliados al STRM<sup>212</sup>

Rubro	Pliegos de peticiones de los trabajadores de Atento afiliados a la Sección 187 del STRM
<b>Año</b>	
<b>2008</b>	<p>Aunque no se presentó un pliego formal, los trabajadores solicitaban:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aumento de salarios;</li> <li>b) Estabilidad laboral (empleo seguro);</li> <li>c) Un mejor trato por parte de supervisores y coordinadores;</li> <li>d) Transparencia en la asignación de los bonos;</li> <li>e) La eliminación de los permisos sin goce de sueldo (PSG'S);</li> <li>f) El mejoramiento del equipo de trabajo;</li> <li>g) Cese de cambios arbitrarios de centros, campañas y horarios;</li> <li>h) Reparto de utilidades conforme a la Ley.</li> </ul>
<b>2009</b>	<p>En volantes repartidos en los centros de trabajo y en distintos eventos públicos las peticiones en este año incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mejores sueldos y pagos completos de bono de productividad;</li> <li>b) Cese a los despidos masivos, selectivos antisindicales e injustificados;</li> <li>c) Pago de horas extra laboradas y respeto a las jornadas de trabajo;</li> <li>d) Receso y tiempos de descanso suficientes;</li> <li>e) Pago de utilidades;</li> <li>f) Seguridad e higiene en el trabajo: enfermería, botiquín médico, mejores instrumentos de trabajo, cafetería;</li> <li>g) Apertura de mesas de negociación colectiva entre trabajadores y empresa para negociar mejores condiciones de trabajo.</li> </ul>
<b>2010</b>	<p>En volantes, ruedas de prensa y presentaciones en eventos públicos las peticiones este año incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mejores salarios, que aumenten año con año en función del incremento de las ganancias de Atento;</li> <li>b) Empleo estable, reparto justo de utilidades, lugares de trabajo limpios, cómodos y seguros;</li> <li>c) Trato digno y respetuoso por parte de jefes, cese de la discriminación, el acoso sexual y al favoritismo;</li> <li>d) La posibilidad de elegir a nuestros propios representantes sindicales, sin que estos sean asignados por la empresa;</li> <li>e) Capacitación y posibilidades de desarrollo profesional dentro de Atento</li> <li>f) El reconocimiento del STRM y la firma de un contrato colectivo de trabajo que represente los intereses de los trabajadores que no se firme y negocie a espaldas de los trabajadores.</li> </ul> <p>Al cual, se sumó después del recuento sindical, de julio de 2010, la exigencia de que la JLCA dejará de favorecer al SSCTRM y a la empresa Atento, sobre todo porque durante dicho recuento estuvo plagado de irregularidades como: intimidación, presencia de golpeadores, falta de condiciones que garantizaran que los trabajadores emitieran su voto en un clima de seguridad, libertad y secrecía.</p>
<b>2011</b>	<p>En volantes y presentaciones en eventos públicos las peticiones este año incluyeron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Respeto y pago completo del salario establecido en Contrato Colectivo;</li> <li>b) Empleo estable, reparto justo de utilidades, lugares de trabajo limpios, cómodos y seguros;</li> <li>c) Trato digno y respetuoso por parte de jefes, cese de la discriminación, el acoso sexual y al favoritismo;</li> <li>d) La posibilidad de elegir a nuestros propios representantes sindicales, sin que estos sean asignados por la empresa;</li> <li>e) Capacitación y posibilidades de desarrollo profesional dentro de Atento</li> </ul>

<sup>212</sup> Construido con base en: Anexo B. 2008.a, Anexo B. 2008.b, Anexo B. 2009.d., Anexo B. 2009.h, Anexo B. 2010.b., Anexo B.2010.g., Anexo B. 2010.d., Anexo B. 2011.a., Anexo F.2011.a., Anexo B. 2012. f. Anexo B. 2013.o., Anexo B. 2014.d., Anexo B. 2014.e., Anexo B. 2014.f., Anexo B. 2014.g., Anexo B. 2014.h., Anexo B. 2014.i., Anexo B. 2014.m., Anexo B. 2014.n., Anexo F.2011.b. y Anexo F.2014.a.



	<p>f) El reconocimiento del STRM y la firma de un contrato colectivo de trabajo que represente los intereses de los trabajadores que no se firme y negocie a espaldas de los trabajadores.</p> <p>Al cual, se sumó después de los recuentos sindicales, del 31 de octubre y del 9 de noviembre de 2011, la exigencia de que la JLCA dejará de favorecer al SSCTRM y a la empresa Atento.</p>
2012	<p>Durante las movilizaciones realizadas, principalmente en el centro de Sevilla, entre mayo y junio de 2012, los trabajadores elaboraron un pliego formal de peticiones que incluyó:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Exigir el pago completo del tabulador salarial establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, mínimo \$5.040 a \$7, 013 pesos mensuales;</li> <li>b) Modificar el esquema del pago del bono de productividad, tomando en cuenta los siguientes criterios para completar el 100%: 25% puntualidad, calidad de llamada 25%, asistencia 25% y productividad 25%;</li> <li>c) Establecer criterios por escrito para el pago de horas extra o adicionales, no obligar a los teleoperadores a pagar tiempo de conexión por ir al baño, cualquier tiempo que un trabajador permanezca en operación, una vez que se haya cumplido su jornada de trabajo se pagara como tiempo extra;</li> <li>d) Cese a despidos masivos y selectivos;</li> <li>e) Desinfectar y fumigar los centros de trabajo con la finalidad de terminar con las plagas de chinches;</li> <li>f) El desconocimiento del SSCTRM.</li> </ul>
2013-2014	<p>De agosto a septiembre de 2013, los trabajadores realizaron firma de postales y encuestas, entre los afiliados del STRM, en todos los centros de trabajo del DF, con la finalidad de elaborar un pliego de peticiones más incluyente y que se basó en los lineamientos de Trabajo Decente dictados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), de cual resultó el siguiente pliego de peticiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Incremento salarial, dado que los tabuladores del Contrato Colectivo bajaron, se solicitó que lo mínimo debía pagarse fuera en el promedio que paga otros Call Centers según datos del Instituto Mexicano de Teleservicios (\$4.300 pesos mensuales);</li> <li>b) La publicación de un Reglamento Interno de Trabajo que prohíba el maltrato en todas sus formas, el acoso, la discriminación y favoritismo indebido. Este reglamento debe aplicarse a todo personal incluido el de confianza, y debe incluir sanciones por su incumplimiento. Les solicitamos que dicho reglamento se entregue a cada trabajador y se coloque en un lugar visible en el centro de trabajo;</li> <li>c) Pago de horas extra, mayor tiempo de comida, quitar la regulación o medición de tiempos para ir al baño y cese de despidos masivos o selectivos;</li> <li>d) La creación de comités mixtos en cada centro de Trabajo. Los representantes de los trabajadores serán electos libremente y los de la empresa designados de entre el personal de confianza. Estos comités revisarán que el mobiliario y las instalaciones cumplan con lo necesario para la realizar el trabajo, garantizar su salud y seguridad. Los comités tendrán a su cargo la preparación de planes de protección civil;</li> <li>e) El desconocimiento del SSCTRM, que fue impuesto por la empresa, y que la empresa se comprometiera públicamente a no intervenir y permitir que los trabajadores elegir libre y democráticamente a sus representantes sindicales con las siguientes condiciones: que la empresa firmara un pacto con el STRM para evitar cualquier tipo de violencia, intimidación o amenazas, que se respete el derecho de todos los trabajadores para elegir libremente a sus representantes, y de celebrarse un nuevo recuento sindical que no se permita votar a personal de confianza, así como permitir el acceso del observadores de derechos humanos nacionales e internacionales a las instalaciones de Atento durante el proceso electoral, para verificar que suceda sin violaciones a los derechos de los participantes.</li> </ul> <p>Adicionalmente a dicho pliego se presentó, en marzo de 2013 y en mayo de 2014, ante la Dirección de Inspección del Trabajo del DF una queja y solicitud para que se realizara una inspección de seguridad e higiene en los 8 centros de trabajo ubicados en el DF. La cual, contenía acusaciones como que: (Véase Anexo F)</p> <p>Debido a que dentro de los centros de trabajo los(as) trabajadores(as) no hemos presenciado, ni participado en la elección de representantes que participen en las inspecciones de seguridad e higiene, solicitamos que se presente evidencia documental que pruebe que las comisiones de seguridad e higiene están integrada por:</p>

- a) Un trabajador y el patrón o su representante, cuando el centro de trabajo cuente con menos de 15 trabajadores o cuando el número sea mayor que esté integrada por un coordinador, un secretario y los vocales
- b) Presentar evidencia documental de que se formalizó la constitución de la comisión (día, mes y año), a través de un acta, en sesión con los miembros que se hayan seleccionado.
- c) Presentar evidencia documental de la constitución de cada comisión contiene como mínimo los datos siguientes; Datos del centro de trabajo o El nombre, denominación o razón social, domicilio completo (calle, número, colonia, municipio o delegación y entidad federativa, código postal), Registro Federal de Contribuyentes o Registro Patronal otorgado por el Instituto Mexicano del Seguro Social, la fecha de inicio de actividades, número de trabajadores del centro de trabajo y de turnos.

En el supuesto de que exista la comisión de seguridad e higiene, solicitamos que se verifique los siguientes aspectos con la finalidad de evitar condiciones inseguras, condiciones peligrosas y accidentes de trabajo:

- a) Riesgo por exposición a ruido;
- b) Riesgo por exposición a presión ambientales anormales;
- c) Fatiga Física;
- d) Señalamientos de Seguridad;
- e) Prevención y Protección contra incendios o temblores;
- f) Edificio, instalaciones y materiales de trabajo;
- g) Condiciones insalubres.

En suma, estar expuesto a las anteriores condiciones de trabajo puede traer como consecuencia un alto riesgo de accidentes y enfermedades de trabajo como síndrome de Burnout, fatiga, depresión, laringitis aguda, nódulos vocales y afecciones oculares, auditivas, en zonas lumbares y/o muñeca. En cuanto a Condiciones de Trabajo socioeconómicas, solicitamos la revisión de los siguientes aspectos:

- a) La empresa violó la libertad sindical de todos los trabajadores(as) firmando un Contrato Colectivo de Trabajo con la empresa de simulación sindical denominada "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (SPTCTRM);
- b) Solicitamos que se verifique por qué hubo incumplimiento del pago de salarios registrados ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje en el contrato colectivo de trabajo vigente de 2011 a 2013;
- c) Requerimos se inspeccione e indague sobre por qué actualmente en el Contrato Colectivo de Trabajo se depositó ante las Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLC y A) del DF el 15 de octubre de 2013, se aceptó - pese a que representa violaciones a la leyes- que se reporten pagos por debajo del sueldo mínimo nacional (categorías ) y sueldos por debajo de lo que se había reportado y que se suponían pagaban desde 2001 hasta 2013;
- d) Del mismo modo, pedimos que se averigüe por qué el Contrato Colectivo de Trabajo depositado ante la JLC y A en octubre de 2013 se ha permitido, pese a reportar un tabulador ilegal, diferenciado y con sueldo de todo tipo, no se cumple ni se respetan ninguna de las categoría marcadas sobre todo en aquellos casos en los que los salarios son más altos; Pago completo de utilidades correspondiente al año fiscal 2013.

Como se ha visto en el cuadro 6, en los pliegos de peticiones se incluyeron demandas salariales, de prestaciones e incluso de condiciones de seguridad e higiene en el trabajo. Progresivamente, fue adicionándose el desconocimiento y el rechazo a la representación del SSCTRM y la demanda para realizar una elección sindical.

## A. La construcción de los pliegos de peticiones de los trabajadores de Atento afiliados y simpatizantes del STRM

La intención de este subapartado es describir los mecanismos mediante los cuales, entre septiembre de 2008 y noviembre de 2014, los trabajadores de Atento afiliados y simpatizantes del STRM construyeron y presentaron una serie de pliegos de peticiones que fueron entregados a la empresa por diferentes mecanismos, y que fueron del conocimiento del SSCTRM pero en ningún momento fueron integrados por éste en las negociaciones efectuadas en dicho periodo. La elaboración de dichos pliegos estuvo fuertemente ligada a la estrategia general que tanto los trabajadores de Atento como el CEN del STRM trazaron para obtener su reconocimiento como sindicato mayoritario.<sup>213</sup>

- Fase 1. Comienzan los esfuerzos de organización sindical de los trabajadores del Atento en el STRM: septiembre de 2008- diciembre de 2011

Entre 2008 y 2011, la estrategia trazada por el CEN del STRM fue la demandar la titularidad del contrato colectivo de trabajo en Atento y por lo tanto, llegar a un recuento sindical.<sup>214</sup> Uno de los primeros pasos para ejecutar el plan estratégico del STRM fue, como ya se ha señalado, constituir una sección sindical en Atento, lo que legalmente sucedió en agosto de 2009. Un segundo paso fue la demanda de titularidad, en diciembre de 2009.

Como consecuencia de dicha demanda, entre junio de 2010 y noviembre de 2011, se efectuaron un recuento y su reposición,<sup>215</sup> por lo que la estrategia general se centró en no realizar movilizaciones o protestas abiertas de los trabajadores dentro

---

<sup>213</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015.

<sup>214</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015. También Véanse los Anexos: 1) Anexo C. 2009.a. *Toma de Nota de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, pp2; 2) Anexo C. 2014.a. Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, *Acuerdo y Laudo sobre términos y procesos para la celebración de recuento sindical en empresa Atento Servicios S.A. de C.V.*, México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje DF, 13 de noviembre de 2011, pp. 135.

<sup>215</sup> En el apartado 2.2 de este capítulo abordaremos a detalle la descripción de cómo y en qué condiciones se dieron los recuentos sindicales.

de los centros de trabajo,<sup>216</sup> por la oleadas de despidos masivos y la persecución que a través de los facilitadores sindicales se efectuaban en contra de los simpatizantes y afiliados al STRM.<sup>217</sup>

En este contexto, los pliegos de peticiones de septiembre de 2008 a diciembre de 2009, fueron construidos por los trabajadores que firmaron la solicitud de registro de la Sección 187 del STRM, quienes a su vez hicieron un sondeo con sus compañeros, en 5 de los 7 centros de trabajo.<sup>218</sup> Incluso, en septiembre de 2009, en una reunión en el STRM, a la asistieron en calidad de representantes los 24 trabajadores que firmaron la solicitud de registro, se elaboró un anteproyecto de contrato colectivo de trabajo, en el cual se incluyeron las demandas más sentidas por los trabajadores de Atento.<sup>219</sup>

Entre enero y junio de 2010, el mecanismo para elaborar los pliegos de peticiones fue el mismo, concentrándose básicamente la responsabilidad de elaborar dichos pliegos en los trabajadores que habían firmado la solicitud de toma de nota de la Sección 187 del STRM.<sup>220</sup> Sin embargo, debido a que en su mayoría éstos fueron despedidos,<sup>221</sup> se recurrió también a que por medio del equipo de organización sindical del STRM,<sup>222</sup> durante las reuniones con afiliados y simpatizantes, se recogieran opiniones de 50 trabajadores de Atento afiliados que estaban en

---

<sup>216</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo E.2008.a. Ulises Vidal, *Resultados de investigación estratégica de campo empresa Atento*, México DF, STRM, pp. 40. 2) Anexo E.2009.a. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Violación a los derechos humanos laborales en la empresa Atento*, México DF, Febrero de 2009, pp.15.

<sup>217</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, *Ibíd*, p. 9.

<sup>218</sup> Véase Anexo B. 2008.a. Trabajadores de Atento, Equipo de Organización Sindical STRM, *Volteante: ¿Por qué Atento teme tanto a que haya un sindicato real?*, México DF, 2008, pp.1.

<sup>219</sup> Véase Anexo B. 2009.h. Trabajadores de Atento; Equipo Jurídico STRM, *Anteproyecto de Contrato Colectivo de Trabajo*, México DF, Noviembre de 2009, pp. 10.

<sup>220</sup> Véase Anexo B. 2010.b. Trabajadores y Ex trabajadores de Atento, *Propuestas de trabajadores organizados en STRM*, [en línea], Sección 187-STRM, Video, 3 de junio de 2010, dirección URL: [https://www.youtube.com/watch?v=KWFgyLy\\_Kvs](https://www.youtube.com/watch?v=KWFgyLy_Kvs), [consultado: 20 de junio de 2015].

<sup>221</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015. También Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2009.c. Trabajadores de Atento, Correo: Afiliate en línea al STRM, México DF, Atento con tus derechos laborales, 26 de junio de 2009, pp.1; 2) Anexo B. 2009.d. Trabajadores de Atento, "Súmate al movimiento de trabajadores de atento en la búsqueda de la libertad sindical y mejores condiciones de trabajo: No firmes tu renuncia", México DF, 5 de julio de 2009, pp.3.

<sup>222</sup> Véase Anexo B. 2009.f., op. cit.

activo,<sup>223</sup> a quienes se les consultó sobre cuáles debían ser los puntos que debía incluir el pliego de peticiones.<sup>224</sup>

El mecanismo mediante el cual se difundieron los pliegos de peticiones entre los trabajadores, sobre todo con los de nuevo ingreso, fue a través de volantes y videos que fueron repartidos en las entradas y salidas de trabajadores de Atento en cada centro de trabajo, los días previos a los recuentos sindicales.<sup>225</sup>

En julio de 2010, después de que el resultado del recuento sindical no favoreció a STRM, la estrategia delineada por el CEN de telefonistas fue la de impugnar el resultado ante el décimo quinto tribunal especializado en materia laboral.<sup>226</sup> Existían numerosas irregularidades y vicios para impugnar el proceso, según se verá más adelante.

Simultáneamente, entre agosto y noviembre de 2010, el equipo de organización sindical del STRM se dio a la tarea de realizar un sondeo entre los más de 69 simpatizantes y afiliados<sup>227</sup> que habían asumido un papel de liderazgo en el proceso de organización y durante el recuento sindical de junio de 2010. El resultado de este sondeo fue un pliego de peticiones que fue dado a conocer en diversos volanteos

---

<sup>223</sup> Véanse: 1) Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015; 2) Anexo B. 2010.b. Trabajadores y Ex trabajadores de Atento, *Propuestas de trabajadores organizados en STRM*, [en línea], Sección 187-STRM, Video, 3 de junio de 2010, dirección URL: [https://www.youtube.com/watch?v=KWFgyLy\\_Kvs](https://www.youtube.com/watch?v=KWFgyLy_Kvs), [consultado: 20 de junio de 2015].

<sup>224</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015.

<sup>225</sup> Véase Anexo B. 2010.b. Trabajadores y Ex trabajadores de Atento, *Propuestas de trabajadores organizados en STRM*, [en línea], Sección 187-STRM, Video, 3 de junio de 2010, dirección URL: [https://www.youtube.com/watch?v=KWFgyLy\\_Kvs](https://www.youtube.com/watch?v=KWFgyLy_Kvs), [consultado: 20 de junio de 2015].

<sup>226</sup> Véanse Anexo F.2011.a. Queja presentada por afiliados de la sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 11 de septiembre de 2011, pp. 25.

<sup>227</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B.2010.f. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Muestra de cuestionario realizado para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2; 2) Anexo B.2010.g. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Sistematización de respuestas al cuestionario para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2; 3) Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015.

realizados en las puertas de los 8 centros de trabajo, entre enero y noviembre de 2011.<sup>228</sup>

Para agosto de 2011, el décimo quinto tribunal en materia laboral emitió un laudo en favor el STRM y ordenó a la JLCA lo que jurídicamente se denomina reposición del recuento sindical, pero que en términos concretos significaba la realización de una nueva elección sindical. El 31 de octubre, fue la fecha que fijó la JLCA para la reposición del recuento, sin embargo, debido a fuertes agresiones y actos de violencia cometidos por golpeadores contratados por el SSCTRM, este se tuvo que cancelar.<sup>229</sup> Las autoridades de la Junta dictaron que el 9 de noviembre de 2011 se celebraría el recuento sindical. Una vez más, debido a numerosas irregularidades, el resultado fue adverso al STRM.<sup>230</sup>

Entre septiembre y diciembre de 2011, el STRM interpuso quejas ante el Comité de Libertad Sindical de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) y la Comisión de Derechos Humanos del DF (CDH DF), en las cuales logró documentar las irregularidades de los recuentos sindicales de 2010 y de 2011.<sup>231</sup>

- Fase 2. Movilizaciones y Paros Laborales de los trabajadores afiliados al STRM: mayo-diciembre de 2012.

Después de que los resultados en los recuentos no fueran favorables para el STRM, los trabajadores de Atento y del CEN del STRM, decidieron que no sólo se apegarían a la estrategia legal de impugnar los resultados, sino que era el momento propicio para realizar movilizaciones más intensas que hicieran que la empresa

---

<sup>228</sup> Véase Anexo B. 2010.h. Trabajadores de Atento, *Volante dirigido a trabajadores y afiliados a la Sección 187-STRM para informar sobre laudo emitido por JLCA sobre resultados de recuento sindical*, México DF, noviembre de 2010, pp. 1.

<sup>229</sup> Véase Anexo B. 2011.d. Trabajadores de Atento; UNI Global; STRM, “*Atento México workers fight for a fair union election*”, México DF, STRM, UNI GLOBAL, 23 de noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=qNrXZgfh3dg> [consultado: 2 de julio de 2011].

<sup>230</sup> Véase Anexo F. 2011.d. Actualización de la queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 19 de diciembre de 2011, pp. 28.

<sup>231</sup> Véase Anexo F. Quejas presentadas por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. ante organismos nacionales e internacionales de Derechos Humanos Laborales

reconociera en los hechos a los trabajadores.<sup>232</sup> La consigna era actuar como sindicato de hecho, presiona a la empresa para lograr que tomara en cuenta sus demandas y propuestas.

Entre febrero y mayo de 2012, el movimiento de los trabajadores se radicalizó. Los organizadores y líderes de la sección 187 comenzaron a afiliarse a más trabajadores y decidieron estallar un paro laboral para obligar a la empresa a negociar con ellos.<sup>233</sup>

Para junio de 2012 en el centro de trabajo Sevilla (ubicado en Avenida Chapultepec, 408, en la Colonia Roma), en el que el número de afiliados del STRM llegó a ser muy alto, la empresa comenzó hacer despidos selectivos de los operadores de la campaña de cobranzas telefónicas BBVA “Moras Tardías” (en esta campaña los trabajadores de Atento llaman a los clientes de BBVA Bancomer que han incumplido en el pago tanto de tarjetas de crédito o de seguros por más de 90 días) lo que llevaría a que entre junio y julio se dieran dos intentos de paro laboral en dicha campaña. El 29 de agosto, en el mismo centro de trabajo pero en otra campaña, la del Centro de Atención Telefónica (CAT) Cobranza BBVA Bancomer (campaña en la que los trabajadores de Atento llaman a los clientes de BBVA Bancomer que han incumplido en el pago tanto de tarjetas de crédito, créditos de auto o seguros por más de 120 días, además de renegociar la liquidación de adeudos pendientes), que concentraba a 136 trabajadores,<sup>234</sup> estalló un paro laboral de más de dos horas. Este paro obligó a que la empresa entablara el primer diálogo y negociación directa con trabajadores afiliados al STRM.<sup>235</sup>

---

<sup>232</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2012.a. Trabajadores de Atento, *Presentación ante Tribunal Internacional de Libertad Sindical 2012*, México DF, CILAS, 28 de abril de 2012, pp.4; 2) Anexo B. 2012.b. *Testimonios de Trabajadores de Campaña CAT Soluciones de Crédito BBVA Bancomer Atento Sevilla: Oscar Sotero, Merybel Robles, Sonia Sánchez y Brenda Hernández*, México DF, STRM, mayo de 2012, pp.40.

<sup>233</sup> Anexo B. 2012.b., op. cit.

<sup>234</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015.

<sup>235</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2012.e. Trabajadores de Cobranzas “Moras Traídas” BBVA Bancomer, *Volante contra despidos*, México DF, STRM, junio 2012, pp.1; 2) Anexo B. 2012. f. Trabajadores de Cobranzas “Moras Traídas” BBVA Bancomer, *Volante movimiento “yo Soy 21” contra el cierre del centro Sevilla*, México DF, STRM, julio 2012, pp. 1; 3) Anexo B. 2012.g. Trabajadores de Atento CC Sevilla, *Volante de pliego de peticiones*, México DF, STRM, agosto de 2012, pp.1.

Estas movilizaciones tuvieron como característica principal que los trabajadores involucrados desconocieron al SSCTRM, exigieron a la empresa el cese de despidos masivos y selectivos, así como el pago del tabulador salarial establecido en el contrato colectivo de trabajo vigente, pero que había sido suscrito a sus espaldas. Durante 2012, las movilizaciones y protestas de los trabajadores se incrementaron y concentraron principalmente en el centro de trabajo Sevilla. Esto se debió a cuatro factores:

- a) Luego de las irregularidades y el fraude en los recuentos sindicales, los trabajadores habían dejado de creer que la forma de ganar la titularidad del contrato colectivo de trabajo sería por medio de un recuento, y decidieron actuar en los hechos.<sup>236</sup>
- b) La segunda causa fue el intento de despido de 20 trabajadores con más de 2 años de antigüedad, que habían ayudado a compañeros suyos de nuevo ingreso para obtener sus metas de productividad. Esta acción de solidaridad inédita causó que la empresa tuviera que pagar un bono de más de mil pesos a 260 trabajadores.<sup>237</sup> Habituada a estafar a los trabajadores en el logro de sus metas de productividad, esta acción provocó reacciones hostiles por parte de la empresa.
- c) Los malos tratos por parte de la gerente de la Campaña CAT hacia los trabajadores y en general, las malas condiciones de trabajo, que se sumaron a los despidos de Oscar Sotero y Sonia Sánchez, integrantes del STRM;<sup>238</sup>
- d) La amenaza que la empresa Atento lanzó sobre el cierre del centro de trabajo Sevilla.<sup>239</sup>

---

<sup>236</sup> Anexo F.2013.d., op. cit. pp. 12-13.

<sup>237</sup> Rodrigo S (trabajador de Atento), "Trabajadores de Atento México en lucha por un sindicato democrático", [en línea], México DF, La izquierda Socialista, Dirección URL: <http://www.laizquierdasocialista.org/node/2682%202009>, [consultado: 2 de julio de 2012]

<sup>238</sup> Anexo B. 2012. f., op. cit.

<sup>239</sup> S/autor, "Piden a Telefónica preservar empleo", México DF, El Universal, Editorial Desbalance, 7 de agosto de 2013.



Estos factores llevaron a que en junio, cuando la empresa intentó despedir a los 20 trabajadores de la campaña “Moras Tardías”, rápidamente se conformó un movimiento de solidaridad que se autonombró #YoSoy21. Más de 500 trabajadores, de los 1089 que ese momento laboraban en el centro de Sevilla<sup>240</sup> amenazaron con hacer un paro laboral en caso de que despidieran a sus compañeros. La empresa respondió de inmediato. Encerró en la cafetería del centro de trabajo al grupo de 20 trabajadores para despedirlos. Pero debido a la amenaza de paro laboral, la empresa tuvo que ceder y reubicar a los trabajadores.<sup>241</sup>

Esta fue la primera victoria significativa de los trabajadores de Atento organizados en el STRM. El entusiasmo entre los trabajadores creció tanto que, para julio, la mayor parte de los trabajadores del Centro de Trabajo Sevilla participaba activamente e incluso se publicó un pliego de peticiones, elaborado de una consulta que realizaron 20 trabajadores, seleccionados como representantes, de los 160 afiliados del STRM que en ese momento estaban en activo en dicho centro de trabajo.<sup>242</sup> Dicho pliego de peticiones pronto fue acogido por los trabajadores de otros centros de trabajo.<sup>243</sup>

Como era de esperarse, la empresa no respondió favorablemente ante la iniciativa de los trabajadores y amenazó con cerrar el CC Sevilla,<sup>244</sup> los facilitadores del SSCTRM intensificaron su presencia en este centro de trabajo y se dedicaron, junto con el personal de recursos humanos, a vigilar a los trabajadores para ubicar a simpatizantes del STRM y desmentir que hubiera un contrato colectivo de trabajo en el que se hubieran reportado salarios de más de 5200 pesos.<sup>245</sup>

---

<sup>240</sup> Véase: 1) Anexo B. 2012. f. Trabajadores de Cobranzas “Moras Traídas” BBVA Bancomer, *Volante movimiento “yo Soy 21” contra el cierre del centro Sevilla*, México DF, STRM, julio 2012, pp. 1; 2) Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015

<sup>241</sup> Anexo B. 2012.e., op. cit;

<sup>242</sup> Anexo B. 2012.b., op.cit.

<sup>243</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015.

<sup>244</sup> S/autor, “Va en serio reestructura de Telefónica”, México DF, El Universal, Editorial Desbalance, 21 de agosto de 2013.

<sup>245</sup> Anexo F.2013.d., op. ci., p. 11

Para finales de julio de 2012, las protestas escalaron tanto que Atento optó por trasladar las campañas de Moras Tardías y Moras Tempranas hacia el Estado de México. Por primera vez en los más de 10 años de operaciones en México, no se dieron despidos masivos, y los más de 260 trabajadores de esas campañas fueron reubicados en los centros de trabajo Yucatán y Dinamarca, en el DF. Esto fue visto por los trabajadores como una victoria más de su movimiento.<sup>246</sup> Sin embargo, una vez que la empresa cerró campañas y reubico a los trabajadores, comenzó a hacer despidos selectivos de afiliados al STRM en la campaña de CAT; los rumores sobre el cierre del centro de trabajo Sevilla continuaron, motivo por el cual los trabajadores decidieron realizar un paro laboral y un bloqueo de la Av. Chapultepec, el 29 de agosto de 2012.<sup>247</sup>

El paro laboral que hicieron los trabajadores de la Campaña CAT, acompañado del bloqueo de la Avenida Chapultepec realizado por trabajadores despedidos del Centro Sevilla, duró poco más de dos horas y concluyó después de que integrantes de recursos humanos de la empresa Atento prometieran abrir mesas de negociación con los trabajadores de dicha campaña. Las mesas de negociación comenzaron de inmediato y duraron hasta septiembre de 2012. Entre los logros de los trabajadores de esa campaña fue evitar el cierre de CC Sevilla, el cese de los despidos antisindicales y el aumento del tiempo de comida, que pasó de 20 minutos a 45, pero la empresa nunca cedió ante la demanda de aumento salarial.

Durante el periodo de protestas, los facilitadores mantuvieron una marcada presencia en el CC Sevilla y promocionaron los beneficios conseguidos por el SSCTRM como tramitar el crédito FONACOT y prestar candados. Pero se mantuvieron al margen de cualquier negociación.<sup>248</sup> Durante las protestas, su papel fue el de vigilar a quienes, ya en ese momento, estaban plenamente identificados

---

<sup>246</sup> Anexo E. 2013.a. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Expediente del movimiento de trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V.*, México DF, STRM, abril de 2013, pp.12.

<sup>247</sup> Anexo B. 2012.g., op. cit.

<sup>248</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo D.2009-2010.b. Volante: "Tu Sindicato Progresista tiene beneficios para ti"; 2) Anexo D.2012.a.Volante: "Tu sindicato Progresista te presta candados para tu lockers".

como afiliados al STRM. Una vez más, quedó evidenciada la relación y los fuertes vínculos entre la empresa y el SSCTRM.<sup>249</sup>

Por su parte, los trabajadores tomaron como victoria el cese de los despidos masivos y la apertura de las mesas de negociación por lo que en adelante en todos los centros se comenzaron a hacer más frecuentes las movilizaciones que tuvieron como constante las manifestaciones públicas en las que se cuestionaba y desconocía al SSCTRM como representante de los trabajadores.<sup>250</sup>

- Fase 3. Los trabajadores de Atento afiliados al STRM se movilizan y lanzan la “*Campaña por el empleo decente para jóvenes en Call Center del DF*”: enero de 2013- noviembre de 2014.

La estrategia delineada conjuntamente por los trabajadores de Atento y por el equipo de organización sindical contó con la aprobación del CEN del STRM. Entre enero de 2013 y noviembre de 2014, ésta consistió en combinar los recursos legales, es decir, demandar un nuevo recuento sindical, con la realización de movilizaciones constantes, dentro y fuera de los centros de trabajo.<sup>251</sup>

La estrategia buscaba, de una parte, presionar a las autoridades laborales del DF para establecer condiciones que garantizaran que los trabajadores pudieran votar de manera libre y secreta en un clima de seguridad y, de otra parte, aumentar el número de afiliados organizados y con ello presionar a la empresa para negociar colectivamente con los trabajadores en cada centro de trabajo, como ya había ocurrido en el Centro de Sevilla.<sup>252</sup>

Entre enero y marzo de 2013, las movilizaciones de los trabajadores de Atento afiliados al STRM no cesaron, tanto en las oficinas de los principales clientes de la empresa, como en reuniones con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo

---

<sup>249</sup> Véase Anexo F.2013.d. PRODESC y Equipo de Organización Sindical del STRM, *Borrador de actualización de queja Caso 2919*, realizada por Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, México DF, mayo a septiembre de 2013.

<sup>250</sup> Anexo F.2013.d. op. cit. pp. 15-16.

<sup>251</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015.

<sup>252</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical, Cuadernos personales, 2009-2015.

del GDF. En ese momento, el planteamiento principal era la celebración de una elección en la que se permitiera que la mayoría de los trabajadores pudieran participar, en condiciones de seguridad y en el que se garantizara que el personal de confianza no votara.<sup>253</sup>

En marzo de 2013, la OIT había emitido una recomendación al gobierno mexicano sobre el caso 2919, referente a la queja que los trabajadores de Atento afiliados al STRM habían interpuesto, en septiembre y diciembre de 2011, ante el Comité de Libertad Sindical. En dicha resolución se solicitó al gobierno mexicano que se realizara un nuevo recuento sindical, en el que se debía garantizar que hubiera medidas para que los trabajadores votaran de manera libre y secreta, en un clima de seguridad.<sup>254</sup> Por su parte, el gobierno respondió defendiendo al SSCTRM y argumentó que éste cubría todos los requisitos para tener el registro sindical y que los recuentos sindicales se habían apegado a la legalidad.<sup>255</sup>

De marzo a septiembre de 2013, tanto la recomendación de la OIT como las constates muestras de solidaridad de varios sindicatos internacionales aliados del STRM hacia el movimiento de trabajadores de Atento, llevaron a que el GDF aceptara reunirse con éstos, sin que nada concreto resultara de dichas reuniones. Por su parte, los trabajadores de Atento presentaron una queja ante la Dirección de Inspección del Trabajo del GDF, con la intención de promover inspecciones de Seguridad e Higiene en todos los centros de trabajo del DF y continuaron con la demanda de que se respetaran las recomendaciones del Comité de Libertad Sindical de la OIT.<sup>256</sup>

Además, los trabajadores lanzaron la *“Campaña por el empleo decente para jóvenes en Call Center del DF”* en la que argumentaron que si el GDF quería garantizar que los call centers fueran lugares de trabajo en los que se respetaran

---

<sup>253</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2013.a., op. cit.; 2) Anexo B. 2013.b, op. cit.; 3) Anexo B. 2013.c., op. cit.

<sup>254</sup> Anexo F.2013.c., op. cit.

<sup>255</sup> Anexo F.2013.c., op. cit.

<sup>256</sup> Anexo F.2013.b. *Queja presentada por trabajadores de Atento para solicitar una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones Socioeconómicas de Trabajo* ante Dirección de Inspección de Trabajo del DF, México DF, marzo de 2011, pp. 7.

los derechos humanos laborales se debía impulsar el dialogo social y el respeto a la libertad de asociación sindical.<sup>257</sup>

En octubre de 2013, los trabajadores de Atento afiliados al STRM, comenzaron con la firma de postales dirigidas tanto a los principales clientes de Atento (BBVA Bancomer, Telefónica, Metlife y Natura) como a Miguel Matey, Director de Atento.<sup>258</sup> En estas demandaban el respeto a los derechos de los trabajadores y una elección sindical limpia. En noviembre, las acciones se concentraron en la realización y aplicación de encuestas con la finalidad de redactar un pliego de peticiones.<sup>259</sup> Este estuvo listo en diciembre y fue firmado por más de 200 trabajadores, de todos los centros de trabajo en menos de una semana; el pliego se entregó al corporativo de la empresa Atento y a la JLCA del DF.<sup>260</sup>

La empresa respondió una vez más de manera negativa y comenzó a realizar despidos selectivos y antisindicales, que ocurrieron entre diciembre de 2013 y febrero de 2014.<sup>261</sup> Mientras tanto, los facilitadores del SSCTRM comenzaron a tener una presencia más constante en los centros de trabajo. Fue en este periodo que el SSCTRM cambió su nombre, pero nunca notificó ni involucró a los trabajadores en ello.<sup>262</sup>

Entre mayo y septiembre de 2014 ante la falta de respuesta al pliego de peticiones por parte de la directiva de la empresa Atento y del SSCTRM, los trabajadores decidieron intensificar sus movilizaciones en los centros de trabajo, que se acompañaron de comunicados hacia los clientes de Atento y hacia el GDF. Así, con

---

<sup>257</sup> Véase Anexo B. 2013.k.

<sup>258</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2013.j. Muestra de postales firmadas por trabajadores de Atento y entregadas en los corporativos de Movistar, BBVA Bancomer, Natura y Atento Servicios S.A. de C.V., México DF, STRM, octubre de 2013, pp. 5; 2) Anexo B.2013.l. Trabajadores de Atento, *Volantes que se entregaron durante jornada de firma de postales*, octubre de 2013, pp. 5.

<sup>259</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2013.n. Muestra de encuesta aplicada a trabajadores de Atento para construir pliego de peticiones, México DF, octubre-noviembre de 2013, pp. 2; 2) Anexo B. 2013.ñ. Resultados de encuesta aplicada a trabajadores de Atento para construir pliego de peticiones, México DF, 16 de noviembre 2013, pp. 2.

<sup>260</sup> Véase Anexo B. 2013.o. Trabajadores de Atento, Copia muestra del pliego de peticiones firmado por trabajadores entregado a empresa Atento y a Gobierno del DF, México DF, 20 de diciembre de 2013, pp. 5.

<sup>261</sup> Véase Anexo B. 2014.a. STRM, *“Denuncia de despidos antisindicales”*, México DF, STRM, enero de 2014, pp. 4.

<sup>262</sup> Véase Anexo A. a., op. cit.

la intención de hacer que se cumpliera el pliego de peticiones, celebraron las siguientes Jornadas de Acción:<sup>263</sup>

- a) En el mes de julio se efectuó la “Jornada Por el Salario Digno” que involucró a más de 500 trabajadores que exigieron el aumento del salario a un mínimo \$4,300, según lo estipulado en el contrato colectivo firmado a sus espaldas.<sup>264</sup> La acciones realizadas el día 17 de julio consistieron en la pega masiva de *stickers* en los centros de trabajo y la entrega de cartas en los corporativos de los clientes de Atento, entre ellos Metlife, Natura, BBVA Bancomer y Movistar;<sup>265</sup>
- b) En agosto se realizó la “Jornada por Un Reglamento Interno de Trabajo”, el cual debía prohibir toda forma de discriminación, favoritismo, agresiones y tratos injustos.<sup>266</sup> Esta acción involucró a más de 600 trabajadores, el día 21 de agosto, quienes realizaron pega de stickers, volanteos y una protesta en la sucursal de BBVA Bancomer ubicada en la entrada del edificio en donde se ubican las oficinas de la Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo del DF., en Izazaga 89;<sup>267</sup>
- c) En el mes de septiembre, ya con mesas de diálogo establecido con autoridades de la JLCA DF, se celebró la “Jornada por una elección Sindical Justa y Transparente”, en la que se exigía la celebración de un recuento sindical en el que se garantizaran condiciones de seguridad,

---

<sup>263</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo E. 2014.a., op. cit.; 2) Anexo E. 2014.b. STRM, Presentación en “Foro Género y Trabajo”, México DF, Casa Rafael Galván-UAM, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, 8 de mayo de 2014, pp. 3.

<sup>264</sup> Véase, Anexo B. 2014.c. Trabajadores afiliados STRM; Equipo de Organización Sindical, *Manual sobre derecho al salario digno*, México DF, junio de 2014, Equipo de organización sindical del STRM, pp. 16.

<sup>265</sup> Véase Anexo B. 2014.d. Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de Stickers utilizados durante la “Jornada por el Salario Digno para trabajadores de Call Center en el DF”*, México DF, Archivo de equipo de Organización Sindical del STRM, pp. 10.

<sup>266</sup> Véase Anexo B. 2014.e. Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de Cartas entregadas a clientes de Call Center Atento durante la “Jornada por el Salario Digno para trabajadores de Call Center en el DF*, México DF, Archivo de equipo de Organización Sindical del STRM, pp. 8.

<sup>267</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2014.f. Trabajadores afiliados STRM; Equipo de Organización Sindical, *Manual sobre la publicación de un Reglamento Interno de Trabajo que prohíba el maltrato*, México DF, junio de 2014, Equipo de organización sindical del STRM, pp. 12; 2) Anexo B. 2014.g. Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de Stickers utilizados durante la “Jornada Reglamento Interno de Trabajo que prohíba el maltrato”*, México DF, Archivo de equipo de Organización Sindical del STRM, pp. 10.

secrecía y libertad para emitir el voto, la admisión de observadores internacionales y nacionales y la revisión del padrón de votantes.

En agosto de 2014, las movilizaciones de los trabajadores surtieron efecto, se realizó una reunión entre el STRM, encabezado por Francisco Hernández Juárez, Secretario General de STRM, con la Presidenta de JLCA, Margarita Darlene Rojas Olvera, como con el Secretario de Asuntos Colectivos de la JLCA, Pablo Franco. De esa reunión surgió el compromiso de que si el STRM demandaba la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo al SSCTR, la Junta garantizaría un recuento sindical en el que los trabajadores pudieran emitir su voto de manera libre y secreta en un clima de seguridad. El STRM decidió iniciar una nueva demanda de titularidad, y el 21 de noviembre de 2014 se efectuó un tercer recuento sindical.<sup>268</sup>

B. Análisis comparativo de los pliegos de peticiones elaborados por trabajadores de Atento afiliados al STRM versus negociaciones colectivas realizadas por el SSCTR

Como hemos visto en el cuadro 6, los pliegos de peticiones se fueron enriqueciendo al paso de los meses, y contaron con la participación y el respaldo de más trabajadores. Aunque en todo momento fueron del conocimiento tanto de personal de confianza como de los directivos de la empresa Atento y del SSCTR éstos nunca los incluyeron en la negociación colectiva. Incluso, desde 2011 el cumplimiento del monto de salarios reportados en el contrato colectivo de trabajo fue una de las demandas centrales de los trabajadores de Atento (a este documento solo tuvieron acceso a través de una solicitud de información pública). Sin embargo, esta demanda nunca se concretó y en cambio la empresa y el sindicato respondieron a la demanda de los trabajadores con la negativa de la existencia del contrato y el despido de los inconformes.

Los cuadros 5 y 6 evidencian la simulación de la representación de los intereses de los trabajadores por parte del SSCTR. Las demandas planteadas por los

---

<sup>268</sup> Véase Anexo E.2014.c. Equipo de organización sindical del STRM, *Avances de los acuerdos en mesas de negociación del recuento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, octubre de 2014, pp. 1.

trabajadores no sólo no se tomaron en cuenta, sino que los contratos simplemente reproducían los términos mínimos marcados en la *LFT*, una y otra vez. Cabe subrayar que en la realidad, las condiciones y prestaciones están muy por debajo de la ley y que Atento evade por ejemplo el reparto de utilidades o las vacaciones.

Si contrastamos, el cuadro 6, de los pliegos de peticiones con los, cuadros 2 y 3, de montos salariales reportados formalmente ante la JLCA, podremos ver que en la medida en que se incluyó como demanda de los trabajadores el pago y el respeto a las categorías establecidas en el contrato colectivo de trabajo, las revisiones salariales dejaron de hacerse anualmente y en las revisiones integrales del contrato colectivo de trabajo se incluyeron tabuladores salariales muy confusos y que reducían los montos previamente establecidos.

Lo anterior demuestra que existió una relación directamente proporcional entre el aumento de las protestas y las acciones de los trabajadores porque se reconociera al STRM como sindicato titular del contrato, con respecto a reducir los sueldos y prestaciones que formalmente se reportaban. La hipótesis más viable es que caso de ganar el STRM la titularidad del contrato colectivo de trabajo, éste podría de inmediato exigir y lograr que se cumpliera con los sueldos estipulados, de ahí la necesidad de abaratar los tabuladores salariales.

Para cerrar este apartado es posible afirmar que fue en el periodo en el que comenzaron los esfuerzos organizativos dentro de la Sección 187 del STRM cuando los trabajadores tuvieron conocimiento de la existencia del sindicato y de todos los acuerdos existentes entre el SSCTRM y la empresa, los cuales:

- a) No sólo se hicieron a espaldas de los trabajadores, sino que también sin tomar en cuenta y pasando por encima las demandas manifestadas, entre septiembre de 2008 y noviembre de 2014, por lo trabajadores de Atento;
- b) Se caracterizan por un alto grado unilateralidad y que existe cero bilateralidad;
- c) Existe una total simulación de las representación de los intereses de los trabajadores de Atento;



d) Prevalecen condiciones que están muy por debajo de lo que marca la *LFT*.

En suma, desde el enfoque funcional y en contraste con la tipología de sindicalismo de protección patronal el SSCTRM cumple con casi todos los criterios, salvo porque en un momento determinado sí es del conocimiento de los trabajadores que existe una organización.

Por otra parte, al mantener el registro del SSCTRM y realizar las revisiones tanto salariales como contractuales, se dio la pauta para que las autoridades se deslindaran de la responsabilidad de sancionar a la empresa Atento para que cumpliera con lo que marca la *LFT*, todo con el argumento de que se debía respetar la libertad sindical y el principio de la titularidad del contrato colectivo de trabajo para el sindicato mayoritario. Mientras tanto, la empresa ha disfrutado de la posibilidad de violentar la ley, mientras simula que sí la cumple, en perjuicio de más de 18 mil trabajadores, a quienes sin problema ha hecho trabajar en condiciones de franca explotación laboral.

## **2.2 Enfoque Estructural: La organización y relación entre Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República con la base trabajadora de Atento Servicios S.A. de C.V.**

Hasta ahora he podido acreditarse que el SSCTRM cumple con la tipología de un sindicato de protección patronal en los términos planteados por María Xelhuantzi, pero que en algún momento deja de ser un sindicato oculto y que su existencia y la del contrato colectivo son del conocimiento de los trabajadores. La interrogante que surge entonces es que si esto sería suficiente como presentarlo como un subtipo del sindicalismo de protección patronal. Por ello, es necesario profundizar en el conocimiento del SSCTRM, para lo cual en este apartado hemos de retomar el enfoque estructural, propuesto por Michel Crozier, que se centra en estudiar a los sindicatos según la organización interna, la relación entre la dirigencia y la base, así como en la concentración del poder, tanto en la dirigencia como la relación que mantiene con administración de la empresa.

Para abordar el enfoque estructural, tomaremos como unidades de análisis los recuentos 3 recuento sindicales, en los que la Sección 187-Atento del STRM, peleó la titularidad del contrato colectivo de trabajo, porque consideramos que durante los momentos seleccionados podremos observar cómo se vinculó dicho sindicato con la administración de la empresa y con la base trabajadora de Atento.

Además, a través de los recuentos sindicales se puede caracterizar el comportamiento de las autoridades laborales del DF, sobre todo de la JLCA, que como vimos en el apartado 1.2 del primer capítulo, son actores fundamentales para explicar la existencia y la preservación del modelo de sindicalismo de protección patronal, en tanto que representa uno de los tipos de sindicalismo que se ha impulsado por la elite político-económica y es la expresión del corporativismo de control que ha caracterizado las relaciones laborales, en especial a raíz de la reestructuración económica de los años ochenta.

En México, uno de los mecanismos de control formal que da pie a que existan controles informales sobre los sindicatos es la figura de la titularidad del contrato colectivo de trabajo, la cual la ostenta el que se denomina el sindicato mayoritario, según lo establecido en el artículo 388 de la *LFT*.<sup>269</sup> Lo anterior, supone que la titularidad recae en manos del sindicato que represente a la mayoría de los trabajadores o del que se registra primero. En caso de disputa entre una o más organizaciones sindicales, se deberá efectuar un recuento sindical, para verificar cuál de las organizaciones involucradas tiene la mayoría de votos, determinándose así qué sindicato será el que podrá negociar colectivamente con la empresa en cuestión. En el caso de los trabajadores de Atento dicha titularidad la tiene el SSCTRM.

Al hacer la revisión documental, encontramos que, el 18 de febrero de 2009, se efectuó un recuento sindical, debido a que la CTM demandó la titularidad del contrato colectivo de trabajo al SSCTRM. Sin embargo, según el testimonio de Luis

---

<sup>269</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit.

Héctor Álvarez Córdova,<sup>270</sup> trabajador de Atento que acudió a dicho recuento, sólo participaron entre 5 y 15 trabajadores. El resultado de dicho proceso favoreció al SSCTRM.<sup>271</sup>

Pese a haberse realizado un primer recuento sindical en Atento, en 2009, hemos decidido no centrarnos en éste porque después de la revisión realizada encontramos que los trabajadores se mantuvieron al margen, en tanto a que, la demanda por la titularidad del contrato de la CTM, no se hizo a iniciativa de éstos. Más bien, todo apunta a que fue una disputa típica, en la que la CTM buscó arrebatar a la FSCN el contrato colectivo de protección patronal.<sup>272</sup>

Por esa razón, los recuentos sindicales en los que nos centramos son aquellos que fueron empujados por trabajadores de Atento organizados dentro del STRM, porque, al hacer la revisión, logramos constatar que se trataron de verdaderos esfuerzos por parte de éstos por quitarle la titularidad del contrato colectivo al SSCTRM y en consecuencia son momentos en los que claramente podremos ver las acciones y vinculación de éste con los trabajadores.

Durante este recorrido, a través del enfoque estructural, nuestro objetivo será describir el comportamiento y las reacciones del SSCTRM frente a la creciente participación y afiliación de los trabajadores dentro del STRM, con la intención de constatar si la empresa y las autoridades laborales del DF actuaron en complicidad con el sindicato titular para beneficiarlo, mantenerlo e imponerlo.

Así, podremos determinar si el SSCTRM, representa un subtipo de sindicato de protección patronal, cuyos rasgos nuevos podrían ser que sólo salió a la luz porque se vio obligado, o bien, porque asumió un papel activo para dismantelar y obstaculizar la organización sindical autónoma y auténtica de los trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

---

<sup>270</sup> Véase en Anexo B.2009.a., op. cit.

<sup>271</sup> Anexo B. 2009.a., op. cit.

<sup>272</sup> Véase Anexo B. 2009.a, op. cit.

Para reconstruir en cada uno de los recuentos sindicales las acciones y el vínculo entre el SSCTRM con los trabajadores de Atento, con la empresa y con el GDF hemos tomado como base la notas publicadas en periódicos y revistas (*como La Jornada, Milenio, El Reforma, El Sol, Revista Proceso y Contralínea*), las quejas interpuestas por trabajadores de Atento ante la CDHDF, CDH, STyFE y ante la OIT,<sup>273</sup> así como las fuentes primarias de testimonios que se han utilizado en esta investigación.<sup>274</sup>

A continuación, hacemos la reconstrucción de los recuentos sindicales, efectuados en 2010, 2011 y 2014, haciendo énfasis en las acciones y relaciones del SSCTRM con la directiva de la empresa Atento, con la autoridad laboral y con los trabajadores. De esta reconstrucción se analizará si, como suponemos, existen nuevos elementos que podrían determinar que el SSCTRM, representa un subtipo de sindicato de protección patronal, con características de control novedosas y más fuertes que las observadas en otros sindicatos que se ubican dentro de este tipo.

### **2.2.1 Recuento Sindical 1: Julio de 2010**

Como ya se señaló con anterioridad, en diciembre de 2009 en STRM demandó ante la JLCA del DF, la titularidad del contrato colectivo de trabajo en Atento. Las autoridades laborales dictaron fecha para el recuento sindical 7 meses después, cuando varios sindicatos internacionales enviaron cartas en solidaridad con los trabajadores de Atento. Estas cartas iban dirigidas al entonces Jefe de Gobierno, Marcelo Ebrard, y al entonces presidente de la JLCA, Ramón Montaña Cuadra.<sup>275</sup>

Otras dos organizaciones sindicales, una afiliada a la Confederación Regional Obrera y Campesina el otra a la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos, también habían demandado la titularidad del contrato colectivo de

---

<sup>273</sup> Véase Anexo F. Quejas presentadas por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. ante organismos nacionales e internacionales de Derechos Humanos Laborales.

<sup>274</sup> Para mayor detalle sobre la descripción de los testimonios véanse las páginas 68-70 de este trabajo. Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en los Anexos: 1) Anexo B. Testimonios y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; 2) Anexo E. Bitácoras de Equipo de Organización Sindical STRM.

<sup>275</sup> Véase Anexo E.2009.b, op. cit.

trabajo, seguramente por consigna de la empresa porque ninguna de las dos organizaciones tenía trabajo de organización y ni siquiera de afiliación entre trabajadores de Atento.<sup>276</sup>

En medio de un escenario en el que la empresa Atento estuvo haciendo despidos antisindicales,<sup>277</sup> la fecha en la que se celebró el recuento sindical fue el viernes 2 de julio de 2010, la votación duró sólo dos horas, comenzó a las 17 horas y se cerró a las 19 horas. Alrededor de las 23 horas se dieron a conocer los resultados del recuento sindical, los cuales favorecían al SSCTRM con un total de mil 230 votos, mientras que para el STRM sólo se registraron 375 votos.<sup>278</sup>

Aunque a simple vista podría parecer que el sindicato titular contaba con el apoyo de los trabajadores, según lo que en esta investigación documentamos, detrás de dicho resultado está un proceso plagado de irregularidades en el que la constante fueron los vínculos entre el SSCTRM, la directiva de la empresa Atento y las autoridades laborales del DF, sin que en realidad los trabajadores pudieran elegir de manera libre su preferencia sindical.<sup>279</sup> A continuación hacemos una reseña sobre lo que ocurrió antes, durante y después del recuento sindical.

#### A. Las acciones y funcionamiento del SSCTRM y su relación con la directiva de la empresa Atento S.A. de C.V. antes, durante y después del recuento

Con base en los testimonios de los trabajadores,<sup>280</sup> las notas de periódico y lo que hemos revisado en el apartado 2.1 de este capítulo, se pudo detectar que la directiva

---

<sup>276</sup> Fabiola Martínez, “Amenazan a los empleados de Atento: Telefonistas”, [en línea], México DF, La Jornada, Opinión, 3 de Julio de 2010, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2010/07/03/opinion/017n2pol>, [consultado: 2 de julio de 2015].

<sup>277</sup> Véase Anexo F.2010.a., op. cit., pp-7-8.

<sup>278</sup> Guadalupe Cruz Jaimes, “Más de 9 mil trabajadores de entre 18 y 29 años sin garantías laborales”, [en línea], México DF, Cismacnoticias, 12 de agosto de 2010, Dirección URL: <http://www.cismacnoticias.com.mx/node/41984>, [consultado: 2 de julio de 2015].

<sup>279</sup> Véase Anexo B.2011.b. Trabajador de Atento, *Presentación en el Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, [en línea], México DF, SME-CILAS, abril de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=h9YFPBGvcoM>, [consultado: 12 de junio de 2015].

<sup>280</sup> Para mayor detalle sobre la descripción de los testimonios véanse las páginas 68-70 de este trabajo. Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en los Anexos: 1) Anexo B.2010.e. *Trabajadores de Atento, Testimonios sobre recuento sindical julio de 2010*, [en línea], México DF, STRM, Video, 6 de septiembre de 2010, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=OPFKWgDOLZw>, [consultado: 20 de junio de 2015]; 2) Anexo B.2010.f. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Muestra de cuestionario realizado para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México

y el personal de confianza de la empresa actuaron abiertamente antes, durante y después del recuento sindical.

Los facilitadores sindicales (quienes también fueron seleccionados por la empresa y para este momento había uno en cada centro de trabajo)<sup>281</sup> trabajaron en conjunto con los supervisores, personal de recursos humanos y con los gerentes de cada campaña y centro del trabajo para asegurar el triunfo del sindicato patronal.<sup>282</sup> Entre las tareas realizadas, previas al recuento sindical, estuvieron:

- a) Fuera de los centros de trabajo: días antes del recuento, coordinaron un operativo de un grupo de choque (“golpeadores”), quienes drogados y armados (con palos, piedras y navajas), intimidaban a los integrantes de la Sección 187 y del Comité Ejecutivo Nacional del STRM quienes realizaban volanteos informativos afuera de los centros de trabajo.<sup>283</sup> Según los testimonios recuperados, el grupo de choque estuvo integrado, en un primer momento por 30 individuos, pero conforme pasaron los días y se acercó la fecha del recuento, se incrementó su número y presencia. Abiertamente, algunos de estos sujetos reconocían que la empresa les había pagado 100 pesos diarios para amenazar y si fuese necesario agredir a los integrantes

---

DF, septiembre de 2010, pp. 2; 3) Anexo B.2010.g. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Sistematización de respuestas al cuestionario para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2; 4) Anexo B. 2010.h. Trabajadores de Atento, *Volante dirigido a trabajadores y afiliados a la Sección 187-STRM para informar sobre laudo emitido por JLCA sobre resultados de recuento sindical*, México DF, noviembre de 2010, pp. 1; 5) Anexo B. 2011.b. Trabajador de Atento, *Presentación en el Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, [en línea], México DF, SME-CILAS, abril de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=h9YFPBGvcoM>, [consultado: 12 de junio de 2015]; 6) Anexo B. 2011.c. STRM; CWA, “STRM complaint: Atento election 2010”, [en línea] México DF, STRM CWA, noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=lxO8cA2leCY>, [consultado: 20 de junio de 2015]; 7) Anexo E.2010.b. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Reporte sobre situación laboral y campaña de organización sindical en Atento*, México DF, 13 de abril de 2010, pp. 5.

<sup>281</sup> Véase el cuadro 1, en el apartado 2.1.1 de este capítulo.

<sup>282</sup> STRM, “Atento irregularidades en el proceso de recuento sindical, [en línea], Democracia y Libertad Sindical”, 12 de julio de 2010, Dirección URL: <http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php/denuncias51048/61-atento-irregularidades-en-el-proceso-de-recuento-sindical>; [consultado: 2 de julio de 2015].

<sup>283</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, op. cit., p. 14.

del STRM.<sup>284</sup> La intención de dichas acciones fue generar temor entre los trabajadores y evitar a toda costa que el STRM pudiese ganar.<sup>285</sup>

- b) Dentro de los centros de trabajo: personal de confianza y los facilitadores del SSCTRM armaron reuniones con los trabajadores en cada piso con la finalidad de mencionar a los trabajadores que debían votar por el sindicato de la empresa, ésta se vería en la necesidad de cerrar; los clientes se retirarían y por tanto habría muchos despidos; que el único interés del STRM, sindicato de “huelguistas, revoltosos y violentos” era cobrar altas cuotas sindicales. Además, se dedicaron a solicitar las credenciales de elector de los trabajadores y sus datos personales y a propalar que aquellos que fueran simpatizantes, afiliados o que hablaran con los integrantes del STRM serían despedidos.<sup>286</sup>

Durante la jornada del recuento sindical la estructura creada por la empresa y el SSCTRM, actuó de la siguiente forma:

- a) Antes de que comenzara el recuento sindical, ofrecieron a los trabajadores permisos con goce de sueldo, loncheras y \$250 pesos a cambio de que votaran por el SSCTRM;<sup>287</sup>
- b) Controlaron el traslado de los trabajadores desde cada centro de trabajo hacia la JLCA. Los trabajadores fueron literalmente sacados en grupos, estuvieron escoltados por facilitadores del sindicato de protección y por personal de recursos humanos de la empresa. Durante el trayecto a la junta de conciliación los trabajadores fueron despojados de su credencial para votar o su identificación de la empresa, y en algunos casos sólo se les entregó una copia de su credencial. Esta acción estuvo acompañada del

---

<sup>284</sup> Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industria, *Ibíd*, p. 14.

<sup>285</sup> Véase Anexo. B. 2010.e, op. cit.

<sup>286</sup> STRM, “Atento irregularidades en el proceso de recuento sindical, [en línea], Democracia y Libertad Sindical”, 12 de julio de 2010, Dirección URL: <http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php/denuncias51048/61-atento-irregularidades-en-el-proceso-de-recuento-sindical>; [consultado: 2 de julio de 2015].

<sup>287</sup> Fabiola Martínez, “Amenazas a los empleados de Atento: Telefonistas”, [en línea], México DF, La Jornada, Opinión, 3 de Julio de 2010, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2010/07/03/opinion/017n2pol>, [consultado: 2 de julio de 2015].

reiterado recordatorio, a los trabajadores, que de votar por el STRM, pedirían su trabajo;<sup>288</sup>

- c) Al llegar a la JLCA, altos directivos de la empresa y el coordinador de los facilitadores sindicales, identificado como Víctor Gutiérrez, habían montado un operativo que contó con el apoyo de la Policía Preventiva del DF para resguardar y controlar el acceso a la JLCA . Este operativo incluyó al grupo de choque, integrado por aproximadamente 150 personas, que estaban armadas con palos y navajas y estuvieron resguardados por la policía del DF;<sup>289</sup>
- d) Además del clima de intimidación y del control para ingresar a la JLCA, dentro de la misma, en el área de votación había presencia de facilitadores sindicales y personal de confianza de la empresa Atento, quienes rodeaban las mesas en las que los trabajadores emitían su voto, para después anotar en una lista a aquellos a quienes identificaban que habían votado por STRM;<sup>290</sup>
- e) Dentro del padrón de votantes estaban incluidos altos mandos y personal de confianza de la empresa Atento, cuando según lo que marcan la ley y los propios estatutos del SSCTRM, el personal de confianza de la empresa no puede ser sindicalizado, por lo que no tenían derecho a voto.<sup>291</sup>

Después del recuento, tanto la empresa como el SSCTRM no informaron a los trabajadores de Atento sobre el resultado del recuento. A partir de noviembre de 2010, comenzó una ola de despidos que llevaría a que, para enero del 2011, el 70% de la plantilla laboral fuera despedida injustificadamente y sustituida por personal nuevo.<sup>292</sup>

---

<sup>288</sup> Véase Anexo B. 2010.e, op. cit. minuto 2.

<sup>289</sup> Guadalupe Cruz Jaimes, op. cit.

<sup>290</sup> Véase Anexo B. 2010.e, op. cit., minuto 2 a 4.

<sup>291</sup> Véase STRM, op. cit.

<sup>292</sup> Véase los anexos: Anexo F.2011.a. y Anexo F.2011.b.



## B. El papel de la autoridad laboral del DF antes, durante y después del recuento sindical

Como hemos visto en el primer apartado de este capítulo, al existir un contrato colectivo firmado, entre el SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., y depositado ante la JLCA, es ésta la que tenía la facultad para dictar los términos, condiciones y garantías para que el recuento sindical se llevara a cabo. En teoría, este debería efectuarse en un clima de seguridad para garantizar un proceso transparente, apegado a la legalidad en el que los trabajadores pudieran emitir su voto de manera libre y secreta. Sin embargo, dichas garantías nunca se dieron y, según los testimonios recopilados,<sup>293</sup> la JLCA asumió una postura parcial que favoreció tanto a la empresa Atento como al SSCTRM con acciones como:<sup>294</sup>

- a) Notificación de la fecha del recuento sindical con tan sólo una semana de anticipación, sin dar tiempo a que se fijaran reglas claras y se revisara el padrón de votantes;
- b) Al fijar el día y hora para celebrar el recuento sindical, no se garantizó que todos los trabajadores pudieran ir a votar de manera libre. Así, el recuento comenzó a las 17 horas, sin que se hayan tomado en cuenta los turnos de los trabajadores, y no se estableció un horario para el cierre de la votación, así que éste quedó sujeto a las indicaciones de los representantes de la empresa. Al final, la jornada de votación duro sólo dos horas, lapso

---

<sup>293</sup> Para mayor detalle sobre la descripción de los testimonios véanse las páginas 68-70 de este trabajo. Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en los Anexos: 1) Anexo B. 2010.e. *Trabajadores de Atento, Testimonios sobre recuento sindical julio de 2010*, [en línea], México DF, STRM, Video, 6 de septiembre de 2010, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=OPFKWgDOLZw>, [consultado: 20 de junio de 2015]; 2) Anexo B.2010.f. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Muestra de cuestionario realizado para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2; 3) Anexo B.2010.g. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Sistematización de respuestas al cuestionario para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2; 4) Anexo B. 2010.h. Trabajadores de Atento, *Volante dirigido a trabajadores y afiliados a la Sección 187-STRM para informar sobre laudo emitido por JLCA sobre resultados de recuento sindical*, México DF, noviembre de 2010, pp. 1; 5) Anexo B. 2011.b. Trabajador de Atento, *Presentación en el Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, [en línea], México DF, SME-CILAS, abril de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=h9YFPBGvcoM>, [consultado: 12 de junio de 2015]; 6) Anexo B. 2011.c. STRM; CWA, "STRM complaint: Atento election 2010", [en línea] México DF, STRM CWA, noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=lxO8cA2leCY>, [consultado: 20 de junio de 2015]; 7) Anexo E.2010.b. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Reporte sobre situación laboral y campaña de organización sindical en Atento*, México DF, 13 de abril de 2010, pp. 16.

<sup>294</sup> Véase: Anexo E.2010.e y Anexo F.2011.a.

insuficiente para que emitieran su voto más de 5,000 trabajadores que laboraban en diferentes turnos.

- c) El padrón se entregó con 24 horas de anticipación, tiempo insuficiente para ser verificado. Aun así, la autoridad lo validó, sin tomar en cuenta las irregularidades detectadas por el jurídico del STRM, entre las que estuvo, por ejemplo, que se incluía a personal de confianza de la empresa Atento;
- d) En las boletas de votación, el nombre del SSCTRM estaba con letra más grande que las de los otros sindicatos, mientras que el nombre del STRM estaba incompleto y en letras pequeñas;
- e) Durante el día del recuento sindical, dio todo tipo de facilidades a la empresa y al SSCTRM para ingresar a la JLCA y para controlar el paso de personas, que quedó a cargo del grupo de choque y del personal de confianza de la empresa.

En suma, el proceso fue sumamente irregular. No obstante, el 13 de diciembre de 2010, la JLCA calificó el recuento sindical como válido y declaró que el SSCTRM seguiría con la titularidad del contrato colectivo de trabajo.<sup>295</sup>

### C. La opinión de los trabajadores sobre lo que ocurrió antes, durante y después del recuento sindical

Según los testimonios recabados,<sup>296</sup> la percepción de los trabajadores en general fue que antes y durante el recuento sindical, tanto la empresa como el SSCTRM,

---

<sup>295</sup> Véase Anexo B. 2010.h.

<sup>296</sup> Para mayor detalle sobre la descripción de los testimonios véanse las páginas 68-70 de este trabajo. Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en los Anexos: 1) Anexo B. 2010.e. *Trabajadores de Atento, Testimonios sobre recuento sindical julio de 2010*, [en línea], México DF, STRM, Video, 6 de septiembre de 2010, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=OPFKWgDOLZw>, [consultado: 20 de junio de 2015]; 2) Anexo B.2010.f. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Muestra de cuestionario realizado para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2; 3) Anexo B.2010.g. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Sistematización de respuestas al cuestionario para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2; 4) Anexo B. 2010.h. Trabajadores de Atento, *Volante dirigido a trabajadores y afiliados a la Sección 187-STRM para informar sobre laudo emitido por JLCA sobre resultados de recuento sindical*, México DF, noviembre de 2010, pp. 1; 5) Anexo B. 2011.b. Trabajador de Atento, *Presentación en el Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, [en línea], México DF, SME-CILAS, abril de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=h9YFPBGvcoM>, [consultado: 12 de junio de 2015]; 6) Anexo B. 2011.c. STRM; CWA, "STRM complaint: Atento election 2010", [en línea] México DF, STRM CWA, noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=lxO8cA2leCY>, [consultado: 20 de junio de 2015]; 7) Anexo E.2010.b. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Reporte sobre situación laboral y campaña de organización sindical en Atento*, México DF, 13 de abril de 2010, pp. 16.

generaron un clima de desinformación, confusión y miedo, que propició que éstos no pudieran emitir su voto de manera libre y secreta.<sup>297</sup>

Algunos de los ejemplos proporcionados por los trabajadores<sup>298</sup> sobre dichas acciones de desinformación, confusión y miedo son:<sup>299</sup>

- a) El temor de que los clientes retiraran sus campañas de Atento y por lo tanto, el cierre de campañas y despidos masivos;
- b) La insistencia de que el STRM les descontaría altos montos de cuotas sindicales;
- c) El haber presenciado el despido de simpatizantes y afiliados del STRM, que fueron muy publicitados por la empresa;
- d) El clima de inseguridad en las instalaciones de la JLCA, situación que llevó a que muchos trabajadores se fueran sin siquiera intentar votar;
- e) El despojo de sus identificaciones oficiales, o bien, el hecho de que al entrar en la JLCA, hubiera personal de la empresa para vigilar por qué sindicato emitían su voto.

Además, los trabajadores denunciaron<sup>300</sup> que tanto el dinero como los regalos que les prometió la empresa en algunos casos fueron efectivos, pese a que después del recuento sindical, sólo a algunos les otorgaron un permiso con goce de sueldo o les depositaron los \$250 prometidos. Después del recuento sindical, ni el SSCTRM ni

---

<sup>297</sup> Véase Anexo B. 2010.e. *Trabajadores de Atento, Testimonios sobre recuento sindical julio de 2010*, [en línea], México DF, STRM, Video, 6 de septiembre de 2010, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=OPFKWgDOLZw>, [consultado: 20 de junio de 2015].

<sup>298</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2010.e. *Trabajadores de Atento, Testimonios sobre recuento sindical julio de 2010*, [en línea], México DF, STRM, Video, 6 de septiembre de 2010, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=OPFKWgDOLZw>, [consultado: 20 de junio de 2015]; 2) Anexo B.2010.f. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Muestra de cuestionario realizado para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2; 3) Anexo B.2010.g. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Sistematización de respuestas al cuestionario para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2.

<sup>299</sup> Véase los Anexos: 1) Anexo B.2010.f, op. cit.; 2) Anexo B.2010.g, op. cit.; 3) Anexo F. 2010.d., op. cit., p. 10.

<sup>300</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B.2010.f. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Muestra de cuestionario realizado para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2; 2) Anexo B.2010.g. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Sistematización de respuestas al cuestionario para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2.

el personal de confianza informaron a los trabajadores sobre el resultado de la votación.<sup>301</sup>

Los afiliados a la Sección 187- STRM realizaron volanteos informativos y anunciaron que impugnarían el resultado del recuento sindical.<sup>302</sup> Para el 17 enero de 2011, pese a la oleada de despidos masivos, aún quedaban trabajadores que simpatizaban o estaban afiliados al STRM así que la campaña de organización y afiliación se activó nuevamente.<sup>303</sup>

### **2.2.2 Recuento Sindical 2: Octubre-noviembre de 2011**

El 8 de agosto de 2011, el decimoquinto tribunal colegiado en materia laboral concedió un amparo en favor del STRM y ordenó a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF la reposición del recuento sindical. En dicha resolución, se recomendó que hubiera un padrón confiable y que la reposición del recuento se diera en un contexto de seguridad en el que los trabajadores pudieran emitir su voto de manera libre y secreta.<sup>304</sup>

En la reposición los únicos trabajadores que podían votar serían los contratados antes del 15 de diciembre de 2009, fecha en la que el STRM demandó la titularidad del contrato colectivo de trabajo. Eso significaba que de los 8 mil trabajadores que laboraban en los centros de trabajo del DF, sólo podrían votar aproximadamente 2 mil 300. Sin embargo, cerca de mil habían ascendido a puestos de confianza, lo que reducía a menos de 1,300 el número de trabajadores que tendrían derecho a voto. En suma, este sería un proceso que no incluiría a todos los trabajadores y por lo tanto poco representativo.<sup>305</sup>

La JLCA tuvo que acatar la resolución del tribunal colegiado y solicitó a la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STPS) el padrón de afiliados al SSCTRM. Sorprendentemente, la respuesta fue que dicho sindicato no tenía registrados

---

<sup>301</sup> Anexo E.2010.e, op. cit.

<sup>302</sup> Anexo B. 2010.h, op. cit.

<sup>303</sup> Anexo F. 2011.d. Ibíd, p. 10.

<sup>304</sup> Anexo F. 2011.d. op. cit, p. 11.

<sup>305</sup> Anexo F. 2011.d. Ibíd, p. 11.

agremiados dentro de la empresa Atento Servicios S.A de C.V., con lo cual quedó evidenciada la poca claridad y la dudosa legalidad con la que de hecho dicho sindicato obtuvo y mantenía su registro y más aún, la titularidad del contrato colectivo de trabajo.<sup>306</sup> La JLCA desestimó la información proporcionada por la STPS y postergo la fecha para que se repusiese el recuento sindical.<sup>307</sup>

Entre septiembre y octubre de 2011, los trabajadores de Atento afiliados a la Sección 187 del STRM presentaron quejas ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, la Comisión de Derechos Humanos del DF y el Comité de Libertad Sindical del Organización Internacional del Trabajo OIT contra el gobierno mexicano y contra la JLCA del DF, por omisiones e irregularidades hacia la reposición del recuento.<sup>308</sup> El 21 de octubre de 2011, en el marco de la Conferencia Mundial del sector de comunicaciones e información del sindicato global UNI, celebrada en la Ciudad de México, más de 150 líderes de sindicatos internacionales participaron junto al STRM en una marcha para exigir que se definiera la fecha para la reposición del recuento sindical y que se garantizara que este fuera limpio y democrático.<sup>309</sup> La movilización surtieron efecto y la JLCA dio a conocer, el 24 de octubre, que el recuento sindical se efectuaría una semana después, el 31 de octubre de 2011.

Pese a tener un amparo y a las peticiones de organizaciones sindicales internacionales, los trabajadores de Atento no lograron que la JLCA definiera condiciones adecuadas para el recuento. Hordas de golpeadores contratados por la empresa Atento y por el SSCTRM, confrontadas con trabajadores de Telmex que acudieron a apoyar el recuento, generaron un clima de tensión tal en las afueras de la Junta, que ésta suspendió el proceso del 31 y fijó como nueva fecha de recuento

---

<sup>306</sup> Anexo F. 2011.d. *Ibidem*, p. 11.

<sup>307</sup> Anexo F.2013.d., p. 7.

<sup>308</sup> Véanse los Anexo: 1) F.2011.b., *op. cit.*; 2) Anexo F. 2011.c.

<sup>309</sup> Portal STRM, "Marcha Internacional de apoyo a trabajadores de Atento", [en línea], México DF, STRM, 21 de octubre de 2011, Dirección URL: <http://portal.strm.net/archivos/1147>, [consultado: 20 de junio de 2015].

sindical el 9 de noviembre de 2011.<sup>310</sup> Una vez más, según lo que documentado,<sup>311</sup> pesó más la alianza establecida entre el SSCTRM, la directiva de la empresa Atento y la JLCA, que la voluntad de los trabajadores.

Así, la elección del 9 de noviembre de 2011 se anticipó plagada de irregularidades y vicios, por lo que los afiliados al STRM convocaron a no participar y sólo realizaron un mitin de protesta fuera de las instalaciones de la JLCA.<sup>312</sup> Mientras, en el interior, personal de confianza de Atento concentrado en los estacionamientos de la Junta desde las 8 am de ese día, se apresuraba a votar a las 5 pm, momento en el que formalmente comenzó el recuento. El resultado fue que el SSCTRM obtuvo 526 votos, el STRM 47 y los otros dos sindicatos comparsa sumaron 5 votos.<sup>313</sup>

Con el fin de avanzar en el análisis sobre el desempeño estructural del SSCTRM como sindicato de protección patronal, a continuación se hace un balance de los sus relaciones con la empresa durante ambos episodios.

#### A. Las acciones y funcionamiento del SSCTRM y su relación con la directiva de la empresa Atento S.A. de C.V. antes, durante y después del recuento

La directiva de la empresa y el SSCTRM montaron conjuntamente una estructura que involucró en un mismo objetivo a facilitadores sindicales y supervisores, personal de recursos humanos, gerentes de cada campaña y cada centro, así como

---

<sup>310</sup> Patricia Muñoz Ríos, "Golpean a empleados de Atento en JLCA para impedir que elijan sindicato: testigos", [en línea], México DF, La Jornada, Política, 2 de noviembre de 2011, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2011/11/02/politica/015n1pol>, [consultado: 2 de julio de 2015]

<sup>311</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo F.2011.a. Queja presentada por afiliados de la sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 11 de septiembre de 2011, pp. 25; 2) Anexo F.2011.c. Queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, contra la Junta Local de Conciliación y Arbitraje por sus acciones y omisiones durante los recuentos sindicales efectuados: el 31 de octubre y el 9 de noviembre de 2011, México DF, noviembre de 2011, pp.4; 3) Anexo F. 2011.d. Actualización de la queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 19 de diciembre de 2011, pp. 28.

<sup>312</sup> Anexo B. 2011.d. Trabajadores de Atento; UNI Global; STRM, "*Atento México workers fight for a fair union election*", México DF, STRM, UNI GLOBAL, 23 de noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=qNrXZgfh3dg> [consultado: 2 de julio de 2011].

<sup>313</sup> Anexo F. 2011.d., op. cit. pp. 12-13.

la contratación de un grupo de choque más numeroso, que operó dentro y fuera de los centros de trabajo y dentro y fuera de la JLCA.<sup>314</sup>

Días antes del recuento sindical que se celebraría el 31 de octubre de 2011, las acciones emprendidas por el SSCTRM y Atento fueron:<sup>315</sup>

- a) Despedir a los trabajadores que cumplían con la antigüedad para votar.
- b) Selección del personal de confianza que votaría, les condicionó su permanencia en la empresa con su voto por el SSCTRM y por hacer todo lo que la empresa les ordenara, lo que incluyó las cerca de 10 horas de espera en los estacionamientos de la Junta;
- c) Compra de votos entre los trabajadores con derecho a sufragar: se otorgó el pago adicional de tres días a quienes votaran por el SSCTRM;
- d) Amenazas sobre despidos masivos y selectivos en contra de quienes estuvieran afiliados o de aquellos que simpatizaban o que votaran por el STRM, amenazas de cierre de la empresa o retirada de clientes si ganaba telefonistas.

Durante el recuento sindical del 31 de octubre, desde las 2 de la tarde, la JLCA estaba rodeada por el grupo de choque contratado por SSCTRM y por la empresa. Su principal función fue la de resguardar a los mil trabajadores que habían trasladado a la Junta<sup>316</sup> para emitir su voto.<sup>317</sup> Poco antes de comenzar el recuento, un grupo de simpatizantes del STRM intentó formarse para votar, la empresa y el SSCTRM dieron al grupo de choque la orden de agredir a los trabajadores y evitar que entraran a votar, motivo por el que bloquearon la entrada. Entre golpes y jalones con los telefonistas, las autoridades de la Junta ordenaron la cancelación de la elección.<sup>318</sup>

---

<sup>314</sup> Véase los Anexos: 1) Anexo B. 2011.f., op. cit.; 2) Anexo F. 2011.d, Ibíd, pp. 11-12.

<sup>315</sup> Véase los Anexos: Anexo B. 2011.f., Ibídem, p. 12.

<sup>316</sup> Anexo B.2011.e., p. 5.

<sup>317</sup> Anexos: Anexo B. 2011.f., Ibídem, p.11.

<sup>318</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2011.d., op. cit.; 2) Anexo B. 2011.f., op. cit., : 3) Anexo B.2011.e., op. cit.; 4) Anexo F.2011.c. op. cit.; 5) Anexo 2011.f., op. cit.

La empresa y el SSCTRM organizaron de nueva cuenta un operativo conjunto y orquestado, que incluyó la selección minuciosa de personal de confianza que participaría en la reposición del recuento el 9 de noviembre de 2011.<sup>319</sup> El operativo conjunto consistió en:<sup>320</sup>

- a) Selección y traslado, desde las 8 horas, del personal de confianza que participaría en el recuento sindical que comenzó hasta las 17 horas;
- b) No informar a los trabajadores sobre la fecha y hora de la reposición del recuento sindical. Hubo personal de confianza y facilitadores que dijeron a los trabajadores que el recuento se efectuaría en un día distinto;
- c) Prohibición a los trabajadores para que acudieran a votar, en especial a los identificados como simpatizantes del STRM. Se les impidió salir a votar aún cuando su jornada de trabajo había finalizado;
- d) Selección de los trabajadores que votarían por el SSCRTM, a quienes no les quitaron sus identificaciones para que pudieran hacerlo.
- e) Presencia activa de personal de confianza de la empresa, de facilitadores sindicales y de golpeadores dentro de la JLCA.

Después de recuento sindical, ni personal de confianza de la empresa ni los facilitadores del SSCTRM informaron a los trabajadores sobre el resultado.<sup>321</sup>

#### B. El papel de las autoridades laborales del DF antes, durante y después del recuento

La parcialidad de la JLCA y del Gobierno del DF (GDF) se hizo evidente durante el proceso de recuento sindical, tanto el 31 de octubre de 2011 como el 9 de noviembre de 2011. Pese a que los trabajadores de Atento organizados en el STRM habían ganado un amparo y un tribunal había ordenado la reposición, en el que se ordenaba que se pusiera especial atención en la integración del padrón y en garantizar la seguridad de los trabajadores, la JLCA y el GDF hicieron todo lo

---

<sup>319</sup> Anexo B. 2011.f., *Ibidem*, p.13

<sup>320</sup> Anexo 2011.f., *Ibidem*, p. 13.

<sup>321</sup> Véase Anexo F. 2011.d., *op. cit.*



contrario.<sup>322</sup>Entre las acciones omisas y parciales cometidas por las autoridades antes del recuento sindical el 31 de octubre de 2011, estuvieron:<sup>323</sup>

- a) Padrón amañado. El padrón fue el mismo que se utilizó en el recuento sindical de 2010, el cual no diferenciaba entre trabajadores sindicalizados y de confianza;
- b) Exclusión de votantes. Las autoridades validaron que los únicos que podrían votar serían los trabajadores que lo habían hecho en el recuento anterior, es decir aquellos que hubiesen sido contratados antes del 15 de diciembre de 2009;
- c) La fecha para realizar objeciones al padrón de votantes se dijo que sería después de realizar la votación y no antes;
- d) Trato desigual al STRM durante el recuento. Al STRM sólo se le permitiría tener, dentro de la JLCA, a un representante para la verificación de quienes votaban, tarea imposible de realizar por una sola persona;
- e) Por el contrario, personal de la empresa, facilitadores y golpeadores fueron permitidos para controlar el acceso a la votación y también para circular libremente dentro de las instalaciones de la JLCA;
- f) Negar el acceso a la JLCA de un grupo de observadores internacionales mientras que a la empresa de seguridad privada “ Control”, contratada por Atento, se les permitió el libre paso;
- g) Solicitar apoyo de policías antimotines y pipas de agua para intimidar y presumiblemente para dispersar a los votantes e integrantes del STRM que se encontraban afuera de la Junta.

La JLCA notificó al STRM, con tan solo un día de anticipación, que la reposición del recuento cancelado el día 31 de octubre sería el 9 de noviembre a las 5 de la tarde, con la novedad de que en esta ocasión los abogados del STRM no tendrían derecho

---

<sup>322</sup> Véase Anexo F. 2011. f. Ibídem, pp.11-13.

<sup>323</sup> Véase Anexos: 1) Anexo B.2011.e., op. cit., pp. 5-8; 2) Anexo F. 2011. f. Ibídem, pp.11-13.

a voz durante el proceso. Un dispositivo policial blindó el edificio de la Junta y se permitió el acceso sólo a aquellos a quienes la empresa autorizaba.<sup>324</sup>

En enero de 2012, la JLCA validó el resultado del recuento sindical y declaró ganador al SSCTRM, quien mantendría la titularidad del contrato colectivo de trabajo en Atento.<sup>325</sup>

### C. La opinión de los trabajadores sobre lo que ocurrió antes, durante y después del recuento sindical.

Según testimonios de los trabajadores<sup>326</sup> uno de los factores que más los afectó antes del recuento sindical del 31 de octubre de 2011, fueron los despidos de afiliados y simpatizantes del STRM, aunque también influyeron en su ánimo las amenazas del cierre de la empresa. Gran confusión causó el hecho de que personal de la empresa les hizo saber que no todos los trabajadores podrían votar, así como los rumores de que integrantes de STRM estaban robando las credenciales de elector para cometer fraude el día de la elección.<sup>327</sup>

---

<sup>324</sup> Véase Anexo F. 2011. F. *Ibidem*, pp.12.

<sup>325</sup> Véase Anexo F. 2013. a., *Ibidem*, p. 11.

<sup>326</sup> Para mayor detalle sobre la descripción de los testimonios véanse las páginas 68-70 de este trabajo. Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en los Anexos: 1) Anexo B. 2011.d. Trabajadores de Atento; UNI Global; STRM, “*Atento México workers fight for a fair union election*, México DF, STRM, UNI GLOBAL, 23 de noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=qNrXZgfh3dg> [consultado: 2 de julio de 2011]; 2) Anexo B.2011.e.UNI Américas; Sintetel (Brasil); CWA/ AFL-CIO (Estados Unidos), *Reporte del Equipo de Observación para Determinar los derechos de Negociación Colectiva en Atento Servicios, México*, México DF, noviembre de 2011, pp.11; 3) Anexo B. 2011.f. STRM, *Video de Recuento Sindical suspendido por actos violento: 31 de octubre de 2011*, México DF, Noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=U4HPqGPMXnE>, [consultado: 2 de julio de 2015]; 4) Anexo B. 2012.a. Trabajadores de Atento, *Presentación ante Tribunal Internacional de Libertad Sindical 2012*, México DF, CILAS, 28 de abril de 2012, pp.4; 5) Anexo B. 2012.b. *Testimonios de Trabajadores de Campaña CAT Soluciones de Crédito BBVA Bancomer Atento Sevilla: Oscar Sotero, Merybel Robles, Sonia Sánchez y Brenda Hernández*, México DF, STRM, mayo de 2012, pp.40; 6) Anexo E. 2011.d. Marcus Courney (UNI Global), *Carta a Oscar Maraver (CEO Telefónica): Pronunciamento respecto a recuento sindical en Atento México*, Nyon, Suiza, 8 de noviembre de 2011, pp. 1; 7) Anexo F.2011.c. Queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, contra la Junta Local de Conciliación y Arbitraje por sus acciones y omisiones durante los recuentos sindicales efectuados: el 31 de octubre y el 9 de noviembre de 2011, México DF, noviembre de 2011, pp.4; 8) Anexo F. 2011.d. Actualización de la queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 19 de diciembre de 2011, pp. 28.

<sup>327</sup> Anexo B. 2012.b., p.6.

Durante el recuento sindical del 31 de octubre de 2011, los trabajadores señalaron<sup>328</sup> que el ambiente en los centros de trabajo estuvo muy tenso. Fue notable la excesiva vigilancia de los facilitadores sindicales y del personal de confianza, así como el apostamiento de golpeadores en la entrada de los centros de trabajo. En algunos casos, los trabajadores reportaron que los tuvieron retenidos en las instalaciones de la empresa, hasta que les informaron que la elección se había cancelado porque el STRM había golpeado a trabajadores de Atento.<sup>329</sup> El temor y la desinformación estuvieron presentes. Abundaron los casos de retención de las credenciales de elector, de la compra de votos y los despidos selectivos.<sup>330</sup>

Muchos trabajadores manifestaron que existía entre sus compañeros el ánimo de votar por el STRM,<sup>331</sup> y afirmaron que justo por eso la empresa y su sindicato propiciaron que se cancelara el recuento sindical del 31 de octubre, para después nunca informar sobre la reposición, con lo que garantizaron que el 9 de noviembre participaran los supervisores y el personal seleccionado por la empresa. Aún cuando algunos trabajadores acudieron a votar el 9 de noviembre, la autoridad no les permitió el acceso a la Junta.<sup>332</sup>

---

<sup>328</sup> Para mayor detalle sobre la descripción de los testimonios véanse 68-70 de este trabajo. Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en los Anexos: 1) Anexo B. 2011.d. Trabajadores de Atento; UNI Global; STRM, “*Atento México workers fight for a fair union election*, México DF, STRM, UNI GLOBAL, 23 de noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=gNrXZgfh3dg> [consultado: 2 de julio de 2011]; 2) Anexo B.2011.e.UNI Américas; Sintetel (Brasil); CWA/ AFL-CIO (Estados Unidos), *Reporte del Equipo de Observación para Determinar los derechos de Negociación Colectiva en Atento Servicios, México*, México DF, noviembre de 2011, pp.11; 3) Anexo B. 2011.f. STRM, *Video de Recuento Sindical suspendido por actos violento: 31 de octubre de 2011*, México DF, Noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=U4HPqGPMXnE>, [consultado: 2 de julio de 2015]; 4) Anexo B. 2012.a. Trabajadores de Atento, *Presentación ante Tribunal Internacional de Libertad Sindical 2012*, México DF, CILAS, 28 de abril de 2012, pp.4

<sup>329</sup> Para mayor detalle sobre la descripción de los testimonios véanse las páginas 68-70 de este trabajo. Una muestra de los testimonios recopilados se pueden encontrar en los Anexos: 1) Anexo B. 2011.d. Trabajadores de Atento; UNI Global; STRM, “*Atento México workers fight for a fair union election*, México DF, STRM, UNI GLOBAL, 23 de noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=gNrXZgfh3dg> [consultado: 2 de julio de 2011]; 2) Anexo B. 2011.f. STRM, *Video de Recuento Sindical suspendido por actos violento: 31 de octubre de 2011*, México DF, Noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=U4HPqGPMXnE>, [consultado: 2 de julio de 2015]; 4) Anexo B. 2012.a. Trabajadores de Atento, *Presentación ante Tribunal Internacional de Libertad Sindical 2012*, México DF, CILAS, 28 de abril de 2012, pp.4

<sup>330</sup> Anexo B. 2012.b., op. cit. p. 21.

<sup>331</sup> Véase Anexo B. 2012.b. *Testimonios de Trabajadores de Campaña CAT Soluciones de Crédito BBVA Bancomer Atento Sevilla: Oscar Sotero, Merybel Robles, Sonia Sánchez y Brenda Hernández*, México DF, STRM, mayo de 2012, pp.40

<sup>332</sup> Anexo B. 2012.b. *Ibidem*, p. 21.

Trabajadores de Atento<sup>333</sup> afiliados al STRM, señalaron que fue evidente la complicidad entre la empresa, el SSCTRM y las autoridades laborales, lo que propició que tomaran la decisión de no participar en el recuento sindical amañado del 9 de noviembre de 2011.<sup>334</sup> Se ha señalado que, como medida de protesta, los integrantes del STRM realizaron un mitin afuera de la JLCA y anunciaron que impugnarían cualquier resultado.<sup>335</sup>

El 16 de diciembre de 2011, el STRM interpuso una actualización a la queja presentada por la OIT contra el GDF y la JLCA por acciones omisas e irregulares durante los recuentos sindicales de octubre y noviembre.<sup>336</sup>

Al finalizar 2011, el 50% de la plantilla laboral de Atento había sido removida.<sup>337</sup> Junto con los trabajadores de Atento, los organizadores del STRM decidieron ya no era suficiente sólo con la impugnación del resultado y la queja presentada ante la Organización Internacional de Trabajo (OIT).<sup>338</sup>

### **2.2.3 Recuento Sindical 3: Noviembre de 2014**

Después de reconstruir el trabajo de organización durante varios meses, con un número muy significativo de líderes, afiliados y simpatizantes del STRM dentro de Atento, los telefonistas interpusieron una nueva demanda de titularidad y lograron que se definiera una nueva fecha de recuento el día 21 de noviembre de 2014.

---

<sup>333</sup> Véase Anexo F.2013.d., op. cit.

<sup>334</sup> Patricia Muñoz Ríos, "Golpean a empleados de Atento en JLCA para impedir que elijan sindicato: testigos", [en línea], México DF, La Jornada, Política, 2 de noviembre de 2011, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2011/11/02/politica/015n1pol>, [consultado: 2 de julio de 2015].

<sup>335</sup> NTR noticias, "Impugnará STRM recuento por la titularidad de Atento", [en línea], México, NTR Periodismo crítico, 10 de noviembre de 2011, Dirección URL: <http://ntrzacatecas.com/2011/11/10/impugnara-strm-recuento-por-titularidad-de-contrato-en-atento/>, [consultado: 20 de junio de 2015].

<sup>336</sup> Anexo F.2013.d., op. cit., p. 8.

<sup>337</sup> Véase Anexo F.2013.d., op.cit., p. 11.

<sup>338</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo F.2011.a. Queja presentada por afiliados de la sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 11 de septiembre de 2011, pp. 25; 2) Anexo F.2011.d. Actualización de la queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 19 de diciembre de 2011, pp. 28.

El SSCTRM y la directiva de la empresa Atento volvieron a asumir una actitud policial frente a las protestas de los trabajadores.<sup>339</sup> En esta ocasión, la variable fue que nuevos funcionarios tanto en la JLCA como en el GDF desempeñaron un rol distinto, en buena medida también debido tanto las protestas realizadas por los trabajadores, como a la presión de sindicatos internacionales y a la recomendación de la OIT<sup>340</sup> que los colocaron bajo la lupa.<sup>341</sup>

En una reunión realizada entre el STRM, encabezado por Francisco Hernández Juárez, Secretario General de STRM, con la Presidenta de JLCA, Margarita Darlene Rojas Olvera, y con el Secretario de Asuntos Colectivos de la misma Junta, Pablo Franco, surgió el compromiso de dar garantías de legalidad y transparencia en un nuevo recuento. Ahí mismo, la Junta se comprometió aceptar la presencia de observadores nacionales e internacionales y dar condiciones de seguridad para los trabajadores de Atento.<sup>342</sup>

Con estos compromisos en mano, el de 20 agosto de 2014 el STRM interpuso una nueva demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo en Atento Servicios.<sup>343</sup> En ese momento, había ya otros 4 sindicatos demandando esa titularidad: el Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados en Oficinas Particulares, Empresas de Servicio al Público y Privadas Similares y Conexos. El Sindicato Autónomo de Trabajadores y Empleados de Comercio, Industria, Agencias Aduanales y Similares de la República Mexicana. El Sindicato Único de empleados y empleadas de las Casas Comerciales, Escuelas, Hospitales, Clínicas Médicas, Estéticas, Prestadores de Servicios y Oficinas Particulares en General del

---

<sup>339</sup> Anexo E. 2014.b., op. cit., p. 4.

<sup>340</sup> Véase Anexo F.2013.c. OIT, Comité de Libertad Sindical, *Resolución del Comité de Libertad Sindical de la OIT sobre caso 2919*, Ginebra Suiza, abril de 2013, pp. 20

<sup>341</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2014.j. Alvaro Morales (Director Regional UNI Américas ICTS and PyL); Adriana Rosenzvaig (Secretaria General de UNI Américas), *Carta dirigida Miguel Ángel Mancera frente a recuento sindical en Atento México*, Montevideo Uruguay, UNI Américas, 9 de octubre de 2014, pp.2; 2) Anexo B. 2014.K. Larry Cohen (Presidente de Communications Workers of America), *Carta dirigida Miguel Ángel Mancera frente a recuento sindical en Atento México*, Montevideo Uruguay, UNI Américas, 9 de octubre de 2014, pp.2.

<sup>342</sup> Anexo E. 2014.i., op. cit., p. 1.

<sup>343</sup> Anexo C. 2014.a., op.cit., pp. 1-2.

DF Por último, el Sindicato “Vanguardia Obrera” de Servicios Educativos, Mantenimiento y Limpieza, Administrativos, Similares y Conexos del DF.<sup>344</sup>

Todos los sindicatos involucrados no demostraron ni se encontró que tuvieran trabajadores organizados dentro de la empresa Atento. Todo indica que se trataba también de sindicatos del tipo de protección patronal, movidos presumiblemente por la propia empresa, ya que de hecho, tuvieron siempre una actitud de respaldo y de condescendencia con todo lo propuesto tanto por los representantes legales de la empresa Atento como con los abogados del SSCTRM. En todo momento, éstos hicieron un frente común contra los representantes del STRM.<sup>345</sup>

Una vez que el STRM demandó la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, la Junta agilizó el proceso para determinar la fecha y los términos para el recuento.<sup>346</sup> De manera insólita, entre el 20 de agosto y el 17 de noviembre de 2014 se realizaron más de 15 reuniones en las instalaciones de la propia Junta en las que participaron:<sup>347</sup>

- a) El representantes de Vanguardia Obrera, Mario Hérandez;
- b) Por el SSCTRM, Víctor Gutiérrez (Coordinador de los Facilitadores Sindicales) y tres abogados;
- c) Representantes de la empresa Atento Servicios: Fabiola Martínez, del Área de RRHH y los abogados: Nelson Guerrero Robles y Héctor González Graf, del Bufete Marván, Gonzalez Graf y González Larrazolo, S.C.;
- d) Por el STRM, Héctor Barba (Representante Legal del STRM), Héctor Solano Cid (Representante Legal del STRM), María Xelhuantzi López (Asesora del STRM), Víctor Enrique Fabela Rocha (Comisionado de Acción Política del STRM), Eduardo Vargas Escobar (Organizador Sindical del STRM) y Elizabeth Calvillo (Organizadora Sindical del STRM);

---

<sup>344</sup> Véase Anexo C. 2014.a., pp. 1-3.

<sup>345</sup> Arturo Alcalde Justiniani, “Atento, el calvario para una votación democrática”, [en línea], México DF, La Jornada, Opinión, 18 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/10/18/opinion/020a2pol>, [consultado: 20 de junio de 2015].

<sup>346</sup> Véase Anexo C.2014.a., op.cit., p. 3.

<sup>347</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, *Bitácoras de seguimiento de trabajo de Organización Sindical*, Cuadernos personales, 2009-2015.

- e) Por parte de la JLCA: Pablo Franco (Secretario de Asuntos Colectivos), Carlos Blas López (Secretario Auxiliar de Conflictos Colectivos).
- f) Por el gobierno del DF: Patricia Mercado (Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo del DF), quien asistió a una reunión. José Alberto Mejía (Director de Inspección de Trabajo del DF) y Patricia Juan Pineda (Quinta Visitadora de la Comisión de Derechos Humanos del DF).<sup>348</sup>

Durante dichas mesas de negociación se abordaron asuntos que iban desde la revisión del padrón hasta el lugar para efectuar la votación, los procedimientos para el registro de observadores nacionales e internacionales. Pese a la resistencia del bloque conformado por los 5 sindicatos de protección patronal y los representantes la empresa Atento Servicios en el sentido de obstruir las propuestas del STRM,<sup>349</sup> la negociaciones dieron como resultado que se concretaran lo que parecían condiciones nunca antes vistas en una elección sindical e incluso algún funcionario de la Junta afirmó que sería el recuento más vigilado en la historia de la institución.<sup>350</sup>

Se estipularon reglas para la revisión del padrón de votantes; se presentó y aprobó un prototipo de urnas (de acrílico y con chapa de seguridad cuya llave estaría en poder de los funcionarios de la Junta). Se acordó el registro y los términos de participación de observadores nacionales e internacionales; se fijó como lugar de recuento los centros de trabajo, así como los procedimientos para efectuar la elección (apertura y cierre de votación, procedimientos de identificación de votantes y hasta el método para efectuar el cómputo de votos) y se facultó a los inspectores de trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo y los visitadores de la Quinta Visitaduría de la Comisión de Derechos Humanos del DF para que durante

---

<sup>348</sup> Véase Anexo E. 2014.i., op. cit.

<sup>349</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo E. 2014.d. Equipo de organización sindical del STRM, *Reporte de visitas a centros de trabajo para definir el lugar del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, octubre de 2014, pp. 14; 2) Anexo E.2014.e. Equipo de organización sindical del STRM, *Listado de observadores que acudieron al recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, noviembre de 2014, pp. 2.

<sup>350</sup> s/autor, "Segundo recuento en Atento, el más vigilado de la historia: JLCA, [en línea], México DF, Noticias Terra, 13 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://noticias.terra.com.mx/mexico/segundo-recuento-en-atento-el-mas-vigilado-de-la-historia-jlca,835a01941daa9410VgnCLD200000b1bf46d0RCRD.html>, [consultado: 20 de junio de 2015].

la votación estuvieran presentes en los pisos de cada centro de trabajo para impedir que hubiera coacción o inducción del voto.<sup>351</sup>

El recuento sindical del 21 noviembre de 2014 generó muchas expectativas, se publicaron notas de opinión que lo colocaron como una oportunidad para democratizar dichos procesos y el mundo laboral.<sup>352</sup> Incluso, se anunció que al recuento asistirían dos representantes de la OIT y la convocatoria se publicó en el periódico *La Jornada*.<sup>353</sup>

Sin embargo, pese a todos los anuncios sobre legalidad, transparencia y democracia en el proceso,<sup>354</sup> tanto la empresa como el SSCTRM se las arreglaron una vez más para evitar que los trabajadores emitieran su voto de manera libre y secreta.<sup>355</sup> Fue un recuento plagado de irregularidades cuyo resultado fue de 2221 votos para el SSCTRM y 577 para el STRM.<sup>356</sup>

#### A. Acciones del SSCTRM y su relación con la directiva de la empresa Atento S.A. de C.V. antes y durante el recuento sindical

El SSCTRM y la directiva de la Empresa Atento Servicios actuaron en concordancia estructural y funcionalmente, de manera mucho más elaborada que en ocasiones

---

<sup>351</sup> Anexo C. 2014.a., op. cit., pp. 125-135.

<sup>352</sup> Véanse: José Woldemberg, "Trabajadores Invisibles", [en línea], México DF, Reforma Diario, Opinión, 9 de octubre de 2014, Dirección URL: <http://www.reforma.com/aplicacioneslibre/preacceso/articulo/default.aspx?id=37763&urlredirect=http://www.reforma.com/aplicaciones/editoriales/editorial.aspx?id=37763>, [consultado: 20 de junio de 2015]. Porfirio Muñoz Ledo, "El inframundo Laboral", [en línea], México DF, El Universal, Opinión, 8 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.eluniversalmas.com.mx/editoriales/2014/11/73215.php>, [consultado: 20 de junio de 2015]. Arturo Alcalde Justiniani, "Atento, el calvario para una votación democrática", [en línea], México DF, La Jornada, Opinión, 18 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/10/18/opinion/020a2pol>, [consultado: 20 de junio de 2015].

<sup>353</sup> Véase Notisistema.com, "Realizará JLCA conteo de trabajadores de la empresa española Atento en DF con asistencia de la OIT", [en línea], México DF, Notisistema.com, 13 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.notisistema.com/noticias/realizara-jlca-conteo-de-trabajadores-de-la-empresa-espanola-atento-en-df-con-asistencia-de-la-oit/>, [consultado: 20 de junio de 2015].

<sup>354</sup> Véase Anexo C. 2014.a., op. cit.

<sup>355</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo D.2014.b. Volante: "Vota por tu Sindicato Progresista, Di no a la violencia de Telefonistas"; 2) Anexo E. 2014.b. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe sobre Recuento Sindical en el Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 5.; 3) Anexo F. 2014.b. Queja presentada ante CDH DF y Comité de Libertad Sindical por trabajadores de Atento por amenazas por parte la empresa Atento y el SSCTRM, México DF, STRM, 9 de noviembre de 2014, pp.5.

<sup>356</sup> Anexo E. 2014.h. Comité Ejecutivo Nacional del STRM, *Evaluación y diagnóstico de resultados del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, diciembre de 2014, pp. 4., p. 1.



anteriores, sin siquiera intentar acercarse a los trabajadores para conocer sus demandas. Ejecutaron acciones coordinadas de control, intimidación y amenazas antes y durante el recuento sindical.<sup>357</sup> Algunas de éstas fueron:

- a) En las mesas de negociación en la JLCA, se comportaron conciliatoriamente, mostraron aceptación hacia la autoridad de la Junta y no a la inversa, como habría sucedido en recuentos anteriores. Hasta cierto punto, mostraron resistencia tanto a la presencia de observadores nacionales e internacionales y a las objeciones realizadas por el STRM al padrón de votantes.<sup>358</sup>
- b) En los centros de trabajo, nunca informaron a los trabajadores sobre el cambio de nombre del sindicato o sobre los resultados de mesas de negociación para establecer los términos del recuento;<sup>359</sup>
- c) Formadores, supervisores y personal de Recursos Humanos junto con facilitadores del SSCTRM participaron en reuniones en la que invitaban a los trabajadores a votar por el sindicato de la empresa. En dichas reuniones se dedicaron a desacreditar al STRM y de nueva cuenta a lanzar amenazas sobre la posibilidad que existía de que al ganar telefonistas la empresa cerraría, habría despidos masivos. Decían que los pliegos de peticiones elaborados por el STRM eran inviables, que la empresa no podía pagar más salarios y alertaban sobre la posibilidad de que ocurrieran actos violentos durante la elección.<sup>360</sup>

La víspera de la votación, personal de confianza de la empresa y facilitadores del SSCTRM cambiaron los horarios de entrada de los trabajadores, con el pretexto de que no corrieran peligro por las supuestas amenazas del STRM. Según el nuevo horario, la mayor afluencia de entrada sería entre las 5 am y 6 am del día 21 de noviembre. El día de la votación, muchos trabajadores ingresaron entre 3 y 4 horas antes de su jornada habitual y se encontraron con que la empresa y los facilitadores

---

<sup>357</sup> Véase Anexo F. 2014.b., op. cit.

<sup>358</sup> Anexo C. 2014.a., *Ibíd*, pp.2-4.

<sup>359</sup> Véase Anexo D.2014.b., op. cit.

<sup>360</sup> Anexo F. 2014.b., op. cit., pp. 2-4.

sindicales habían organizado un desayuno, en el que les dijeron que si no pensaban votar por el sindicato de la empresa, mejor se abstuvieran de participar en la elección.<sup>361</sup>

En todos los centros de trabajo, se reportó una notable y nunca antes vista presencia de custodios armados de los Cuerpos de Seguridad Auxiliar del Estado de México (Cusaem), quienes se apostaron en el interior de los centros de trabajo e hicieron guardias en los pisos, y se mantuvieron en comunicación tanto con personal de confianza de Atento como con los facilitadores sindicales.<sup>362</sup>

Adicionalmente, durante la jornada y de manera concertada, la empresa y el sindicato de protección se dedicaron a:<sup>363</sup>

- a) Controlar y dirigir tanto a los funcionarios de la JLCA del DF como a los observadores nacionales e internacionales al lugar de la votación;
- b) Vigilar a los Inspectores de Trabajo y a los Visitadores de la CDH DF durante los rondines que realizaron para promover la participación y vigilar que no hubiera coacción del voto;
- c) Armar reuniones en los pisos de operación, en cada centro de trabajo, para indicar a los trabajadores que debían votar por el sindicato de la empresa;
- d) Propagar rumores sobre que los telefonistas entrarían armados a los centros de trabajo para interrumpir o boicotear la votación;
- e) Controlar el flujo de votantes, infiltrar a personal de confianza en las filas y al área restringida de votación para vigilar a los trabajadores o indicarles por quién votar;
- f) Presionar para el cierre de la votación en desde las 2 pm, aún cuando en la mayoría de los centros de trabajo había votado menos del 50% de la plantilla laboral; y
- g) Al cierre de la votación, operar el traslado de las urnas a la JLCA del DF, para el cómputo final de los votos, bajo custodia de la CUSAEM. Esto

---

<sup>361</sup> Anexo E. 2014.i., op. cit. p. 2.

<sup>362</sup> Anexo E. 2014.h., op. cit., pp. 4-5.

<sup>363</sup> Anexo E. 2014.h., op. cit., pp. 3-5

último, la custodia a cargo de la CUSAEM, jamás se acordó y ni siquiera se mencionó en ninguna de las más de 15 las reuniones de trabajo para definir los términos de la elección.

En todo momento, hubo una evidente coordinación entre los representantes legales de los otros sindicatos de protección patronal con los representantes legales de la empresa y con los facilitadores sindicales. La estructura operativa armada por Atento y por el SSCTRM hizo que, en términos reales, fueran éstos quienes mantuvieron el control y la dirección del recuento sindical. Esta vez no sólo recurrieron a la intimidación sino que también a la simulación del respeto de las garantías y términos establecidos para la celebración del recuento.

#### B. El papel de las autoridades laborales del DF antes y durante el recuento sindical

La presión de los sindicatos internacionales, la recomendación de la OIT hacia el gobierno mexicano por la Queja 2919 (presentada por trabajadores de Atento afiliados al STRM), las movilizaciones realizadas por los trabajadores de Atento y las gestiones realizadas por STRM, hicieron que el GDF y la JLCA tuvieran elementos para efectuar un recuento en el que se condiciones nunca antes vistas en una Junta Local.<sup>364</sup> Sin embargo, esto no fue suficiente.<sup>365</sup>

Para dar cumplimiento a las recomendaciones de la OIT, entre agosto y noviembre la Junta:<sup>366</sup>

- a) Promovió más de 15 reuniones para definir los términos del recuento. Participaron representantes de 5 sindicatos de protección patronal (incluido

---

<sup>364</sup> Véanse Patricia Muñoz Ríos, “Disputan 6 sindicatos Contrato Colectivo de Call center español”, [en línea], México DF, La Jornada, Política, 14 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/11/14/politica/024n1pol>, [consultado: 20 de junio de 2015].

<sup>365</sup> Véanse los Anexos: Anexo E. 2014.h. y Anexo E. 2014.h., op.cit.

<sup>366</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo E. 2014.b. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe sobre Recuento Sindical en el Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 5.; 2) Anexo E. 2014.h. Comité Ejecutivo Nacional del STRM, *Evaluación y diagnóstico de resultados del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, diciembre de 2014, pp. 4., p. 1.

el SSCTRM), del STRM, apoderados legales de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. y funcionarios de la JLCA y el GDF;<sup>367</sup>

- b) En dichas mesas se procuró la depuración del padrón de votantes, se estableció que sólo 5, 559 trabajadores tendrían derecho a participar<sup>368</sup> y se abrió el registro para que tanto observadores nacionales como internacionales se registraran: en total 36 observadores nacionales (la mayoría de la UNT, propuestos por el STRM) y 10 internacionales;<sup>369</sup>
- c) Se hicieron recorridos por los lugares propuestos para la votación, se acordó por las partes que el recuento sindical se realizaría en los 7 centros de trabajo;<sup>370</sup>
- d) Se dictaron pautas como: el horario de apertura de la votación sería a las 10 hrs y el cierre hasta el momento en que todos los trabajadores hubieran votado, se acordó que la credencial del IFE o el pasaporte serían los documentos de identificación aceptados para que los trabajadores pudieran votar. Se acordó que la custodia de las urnas y la vigilancia de la elección estarían a cargo de la Policía Auxiliar del DF, de la CDH DF, de la Dirección de Inspección del Trabajo del DF. Se acordó el modelo de urna con chapa de seguridad y, de última hora, el traslado de las urnas hacia la JLCA para efectuar el cómputo de boletas;<sup>371</sup>
- e) Se plantearon mecanismos para impedir que la empresa o el SSCTRM estuvieran presentes en el área de votación, inhibieran o coaccionaran el voto, o bien, para evitar algún disturbio durante la jornada.<sup>372</sup>

Sin embargo, el día de la votación se presentaron violaciones como:<sup>373</sup>

---

<sup>367</sup> Anexo E.2014.d., *Ibíd*, p.1.

<sup>368</sup> Anexo C.2014.a. *op. cit.*, p. 10.

<sup>369</sup> Anexo E. 2014.i., *op. cit.*, p. 1.

<sup>370</sup> Véase Anexo E. 2014.e.

<sup>371</sup> Véase Anexo C. 2014., *Ibíd*, 125-136.

<sup>372</sup> Laura Gómez Flores, "Policías Vigilarán el recuento sindical en Atento Servicios S.A.", [en línea], México DF, La Jornada, Capital, 18 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/11/18/capital/031n3cap>, [consultado: 20 de junio de 2014].

<sup>373</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo E. 2014.h., *op. cit.*; 2) Anexo E. 2014.i., *op. cit.*

- a) Permitir que estuvieran presentes tanto facilitadores sindicales como personal de confianza en el área de votación. Además, permitir que el resguardo y control de acceso a los centros de trabajo los efectuara la CUSAEM, sin que hubiera presencia de personal de seguridad pública del DF;
- b) Las urnas no fueron las de acrílico con chapa de seguridad, sino cajas de plástico con tapa removible. No se realizaron recorridos previos para garantizar que en los centros de trabajo no hubiera personas ajenas a la empresa, como se había acordado;
- c) En algunos centros de trabajo se aceptaron identificaciones no oficiales y expedidas por la empresa;
- d) Existieron quejas explícitas por parte de los trabajadores de que se no se les estaba permitiendo votar, que los supervisores y facilitadores seleccionaban a los votantes;
- e) Los visitadores de la CDH DF y de Inspección de Trabajo no hicieron nada para impedir o denunciar actos de coacción del voto, pese a numerosas quejas recibidas;
- f) Se permitió el cierre de la votación, entre las 14 y 16hrs, sin que el padrón de votantes se hubiera agotado, bajo el argumento de que no había flujo de votantes y en algunos casos pese a que había trabajadores formados para votar;
- g) Al cierre de votación, los funcionarios de la JLCA no anunciaron cuántos trabajadores habían votado y el número de boletas anuladas en cada centro de trabajo. En algunos casos, los funcionarios de la JLCA comenzaron anular boletas antes del cierre de la votación;
- h) El sellado de urnas se hizo con cinta canela transparente y el traslado de éstas estuvo a cargo de los funcionarios de la JLCA en patrullas de la CUSAEM, sin que los observadores acreditados pudieran acompañar el proceso de traslado;

- i) En la JLCA, contrario a lo establecido en el acuerdo, la autoridad no permitió que los observadores acreditados verificaran los sellos de las urnas y el cómputo final comenzó sin que todas las urnas hubieran llegado.

En suma, los funcionarios de la JLCA no respetaron los acuerdos y procedimientos establecidos para que la celebración del recuento sindical fuera democrático y transparente. En teoría, el procedimiento establecido era idílico, pero al no respetarse una vez más se favoreció tanto a la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. y al SSCTRM.

Días después de la votación, algunos funcionarios del GDF se excusaron de lo ocurrido, argumentaron que en realidad no se tenía la experiencia respecto a un recuento sindical como el de Atento por lo que asumieron que no se actuó como se debía por falta de experiencia.<sup>374</sup>

Lo más sorprendente fue que, a pesar de las irregularidades y del incumplimiento de acuerdos largamente discutidos, de última hora los abogados y algunos representantes del STRM se mostraron conformes con todo sucedido. Se negaron a impugnar el resultado, asumiendo dócilmente su derrota sin considerar tampoco la opinión de los trabajadores de Atento, cuando menos de los casi 600 que según cifras oficiales habían votado por ellos.

### C. La opinión de los trabajadores sobre lo que ocurrió antes y durante el recuento sindical

Los trabajadores de Atento afiliados<sup>375</sup> a la Sección 187 del STRM manifestaron que en días previos al recuento sindical, pese a los esfuerzos tanto de la empresa como

---

<sup>374</sup> Anexo E. 2014.i. Ibidem, p. 2.

<sup>375</sup> Fueron 22 trabajadores a través de los cuales pudimos sondear y recopilar testimonios de 200 compañeros sobre su percepción del recuento sindical del 21 de noviembre de 2014, con base en dichos testimonio elaboramos el reporte del Anexo E. 2014.b. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe sobre Recuento Sindical en el Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 5.

el SSCTRM por generar un clima de confusión y temor, en general había manifestaciones y muestras de simpatía generalizada hacia el STRM.<sup>376</sup>

Las acciones de los afiliados y simpatizantes del STRM antes de la elección consistieron en volanteos informativos, llamadas telefónicas directas a sus compañeros, así como presentar una queja ante la OIT y ante la CDH DF por las reuniones que estaban realizando los facilitadores y el personal de confianza en las que amenazaban a los trabajadores días antes del recuento.<sup>377</sup>

Lo cierto es que, pese al control de votantes y lo apresurado del cierre de la votación, los trabajadores que entrevisté después del recuento sindical,<sup>378</sup> manifestaron tener la certeza de que el STRM había ganado la elección.<sup>379</sup> En opinión de muchos de ellos, los más informados, el triunfo del SSCRTM resultaba inexplicable sobre todo porque:<sup>380</sup>

- a) En la propaganda entregada por el sindicato de la empresa, nunca se les comunicó sobre el cambio del nombre del sindicato, y la mayoría de los trabajadores lo conocían como Sindicato Progresista; incluso el local sindical habilitado en los centros de trabajo semanas antes del recuento ostentaba un enorme anuncio que decía: Sindicato Progresista. No se explican cómo, en el momento de votar, y pese a las indicaciones del personal de confianza,

---

<sup>376</sup> Véanse los Anexos: 1) Anexo B. 2014.n.Trabajadores de Atento; STRM, *Video totas y todos somos Telefonistas*, [en línea], México DF, Atento Telefonistas Facebook, 19 de noviembre 2014, Dirección URL: <https://www.facebook.com/atento.telefonistas/videos/vb.651765704845276/887617947926716/?type=2&theater>, [consultado: 17 de agosto de 2015]; 2) Anexo B. 2014.ñ.Trabajadores de Atento; STRM, *Video totas y todos somos Telefonistas*, [en línea], México DF, Atento Telefonistas Facebook, 19 de noviembre 2014, Dirección URL: <https://www.facebook.com/atento.telefonistas/videos/vb.651765704845276/887614021260442/?type=2&theater>, [consultado: 17 de agosto de 2015].

<sup>377</sup> Véase Anexo F. 2014.b., op. cit.

<sup>378</sup> Fueron 22 trabajadores a través de los cuales pudimos sondear y recopilar testimonios de 200 compañeros sobre su percepción del recuento sindical del 21 de noviembre de 2014, con base en dichos testimonio elaboramos el reporte del Anexo E. 2014.b. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe sobre Recuento Sindical en el Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 5.

<sup>379</sup> Véase Anexo D.2014.b., op. cit.

<sup>380</sup> Fueron 22 trabajadores a través de los cuales pudimos sondear y recopilar testimonios de 200 compañeros sobre su percepción del recuento sindical del 21 de noviembre de 2014, con base en dichos testimonio elaboramos el reporte del Anexo E. 2014.b. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe sobre Recuento Sindical en el Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 5.

los votantes podrían identificar al Progresista con su nuevo nombre en la boleta.

- b) El SSCTRM no era atractivo para los trabajadores porque no tenía propuestas y su tarea se concentró en que los trabajadores se desistieran de votar por el STRM;
- c) Expresaron una gran desconfianza por la notoria presencia de elementos armados de la CUSAEM en los pisos de trabajo;
- d) En general, los trabajadores tenían la impresión de que las urnas habían sido violadas o cambiadas en el momento del traslado, pues la boleta electoral era fácilmente falsificable y las urnas no tenían medida de seguridad alguna, eran contenedores de plástico que podrían adquirirse en cualquier tienda departamental.

Antes y después del recuento, los 22 trabajadores de Atento entrevistados<sup>381</sup> afirmaron no sentirse representados por el SSCTRM, y lo ven como el sindicato de la empresa. Si bien es cierto es que no existen evidencias documentales de las presunciones de los trabajadores sobre lo sucedido el día de la elección, todo apunta a que no fue un proceso democrático, ni transparente ni justo, es decir, una vez más los trabajadores no pudieron ejercer libremente su derecho de elección sindical.<sup>382</sup>

#### **2.2.4 Análisis comparativo de las acciones y relaciones del SSCTRM con los trabajadores de Atento, con la directiva de la empresa y con el GDF**

Para finalizar con este apartado, después de revisar tres recuentos sindicales, se ha podido comprobar que existe una relación estructural entre el Sindicato de

---

<sup>381</sup> Fueron 22 trabajadores a través de los cuales pudimos sondear y recopilar testimonios de 200 compañeros sobre su percepción del recuento sindical del 21 de noviembre de 2014, con base en dichos testimonio elaboramos el reporte del Anexo E. 2014.b. Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe sobre Recuento Sindical en el Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 5.

<sup>382</sup> Durante dicho proceso de recuento sindical participé como observadora acreditada en el centro de Sevilla, pude constatar muchas de las irregularidades anteriormente descritas.



Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

Dicho sindicato se acercó a la base trabajadora sólo en momentos en los que muchos trabajadores hicieron visible su inconformidad y expresaron su necesidad de organizarse para conseguir mejores salarios y condiciones de trabajo. La interacción entre el SSCTRM y la base trabajadora de Atento consistió en montar una estructura para fundamentalmente coaccionar, reprimir, despedir, impedir la organización de los trabajadores, y en tal propósito contó con el apoyo económico y logístico de la estructura administrativa de la empresa Atento. Hubo también, es preciso reconocerlo, un acercamiento para ganarse el apoyo de los trabajadores mediante la oferta de algunos beneficios, según se ha visto, como descuentos en la adquisición de algunos productos, boletos para el cine o el obsequio de dulces a los trabajadores, burdamente algunas prácticas del charrismo sindical.

Por más de 6 años, las autoridades laborales han colaborado con la empresa en distintas formas y niveles favoreciendo a dicho sindicato, fomentado así la permanencia del modelo de sindicalismo de protección patronal. Sin duda alguna, desde el enfoque estructural:

- a) Se confirmó que tanto la autoridad laboral, como la empresa Atento y el SSCTRM han actuado en complicidad para evitar el ejercicio del derecho de libertad de asociación sindical de más de 8 mil trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., en el DF;
- b) Se construyó una estructura antisindical compleja que contó con recursos económicos y humanos ilimitados, con lo que se privilegió la simulación de los intereses de los trabajadores, la unilateralidad alta y la bilateralidad cero en la negociación colectiva;
- c) La negociación colectiva que se realizó sin la participación de los trabajadores y soslayando sus demandas y necesidades;

- d) Lo anterior, en suma, ha propiciado que las condiciones de trabajo en Atento tengan una flexibilidad laboral no pactada, muy alta y con condiciones reales que están muy por debajo de los mínimos de *Ley*.

Debemos resaltar, antes de cerrar este capítulo, que queda la duda sobre por qué el CEN del STRM no incluyó dentro de la estrategia legal post-recuento, solicitar su reconocimiento como sindicato minoritario aun cuando, desde 2012, los trabajadores de Atento afiliados a la Sección 187 del STRM demostraron tener fuerza organizativa y un número cada vez mayor de afiliados, los cuales en un primer momento se concentraron en el centro de Sevilla, pero que, desde 2013 hasta noviembre de 2014, se hizo más visible en todos centros de trabajo.

El sindicato minoritario es una figura legal que recientemente se ha estado utilizado como mecanismo de defensa por varios sindicatos independientes, frente a las arbitrariedades y el mal uso que por años se ha dado a la figura del sindicato mayoritario.<sup>383</sup> Es el caso de las organizaciones como el Sindicato Independiente de Trabajadores del IEMS, o del Sindicato Independiente Democrático de Trabajadores del Colegio de Bachilleres de Tabasco, entre otros.<sup>384</sup>

En México, la figura del sindicato minoritario tiene cabida una vez que según lo dispuesto en el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, todos los trabajadores tienen derecho a formar organizaciones en defensa de sus derechos laborales. Existe así la posibilidad de que en cada empresa exista más de un sindicato, y sólo aquel que demuestre tener a la mayoría

---

<sup>383</sup> Como menciona Illán Bizberg, la figura del sindicato mayoritario en México se ha convertido en una figura de control de la organización sindical. Para mayor referencia véase: Véase Illán Bizberg, op. cit., pp. 98-108.

<sup>384</sup> Véanse: 1) Suprema Corte de Justicia de la Nación, "*Titularidad y administración del contrato colectivo de trabajo. Cumplimiento y reconocimiento de cláusulas del contrato colectivo de trabajo*", [en línea], Tabasco, México, Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, 24 de agosto de 2011, pp. 11, Dirección URL: <https://snt151.mail.live.com/mail/ViewOfficePreview.aspx?messageid=mgxhFYaDA5RGxQAjfeSc9A2&folderid=f Inbox&attindex=0&cp=-1&attdepth=0&n=14170985>, [consultado: 3 de noviembre de 2014]; 2) Patricia Muñoz Ríos, "Tendrán derechos iguales trabajadores de 2 sindicatos de la misma institución", [en línea], México DF, Política, La Jornada, 18 de agosto de 2015, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2015/08/31/politica/015n1pol>, [Consultado: 2 de noviembre de 2015].

de los trabajadores, tendrá la titularidad del contrato colectivo de trabajo, según lo que marca el artículo 388 de la *LFT*.

Como hemos visto durante el estudio de caso, como sindicato mayoritario en Atento, el SSCTRM recurrió al hostigamiento, la persecución y a fomentar la no participación de los trabajadores para ejercer su derecho de libertad de asociación sindical y de negociación colectiva. Casos así explican por qué sindicatos de tipo corporativo, mantienen la titularidad del contratos colectivo de trabajo sin representar los intereses de los trabajadores e incluso favorecen que se impongan condiciones infrahumanas y de franca explotación laboral.

Con base en los artículos 2 del convenio 87 de la OIT sobre libertad sindical y protección al derecho sindicación, del artículo 1 del convenio 111, sobre el derecho a la igualdad y la no discriminación, y del convenio 145, sobre negociación colectiva,<sup>385</sup> así como de lo establecido en el artículo 123, la figura del sindicato minoritario es una posibilidad para los trabajadores, que como en el caso de Atento, al no estar siendo representados por el sindicato que mantiene la titularidad del contrato colectivo de trabajo, puedan hacerlo mediante la figura del sindicato minoritario.

Como instrumento legal, la figura del sindicato minoritario cobra relevancia porque permite a los trabajadores hacer trabajo sindical y conformar otras organizaciones. La jurisprudencia 0303-11 otorga a los trabajadores los siguientes derechos y garantías:<sup>386</sup>

- a) Es inadmisibles que se prive a los sindicatos minoritarios de los medios esenciales para defender los intereses profesionales de sus miembros o del derecho de organizar su gestión y su actividad y de formular su programa de acción;

---

<sup>385</sup> Véase Suprema Corte de Justicia de la Nación, "*Titularidad y administración del contrato colectivo de trabajo. Cumplimiento y reconocimiento de cláusulas del contrato colectivo de trabajo*, op. cit., p. 9.

<sup>386</sup> Véase Organización Internacional de Trabajo, *Convenios Ratificados por México*, [en líneas], OIT, Dirección URL: [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:11200:0::NO:11200:P11200\\_COUNTRY\\_ID:102764](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:11200:0::NO:11200:P11200_COUNTRY_ID:102764), [consultado: 2 de noviembre de 2015].

b) Los elementos para distinguir entre las organizaciones más representativas de las que no lo son deben basarse en criterios objetivos y fundarse en elementos que no ofrezcan posibilidad de parcialidad o abuso;

c) Las ventajas otorgadas al sindicato más representativo no pueden ser de tal naturaleza que influyan indebidamente en la decisión de los trabajadores para elegir la organización a la que deseen afiliarse; y,

d) Las organizaciones minoritarias deben poder ejercer su autoridad, actuar como portavoces de sus miembros y representarlos en casos de conflictos individuales. Consecuentemente, no todo privilegio en favor de un sindicato mayoritario es válido por sí solo, sino que debe ajustarse a los límites referidos.

Queda la duda de cuál hubiese sido la capacidad del STRM si hubiera interpuesto el recurso del sindicato minoritario, sobre todo, porque de una u otra manera hemos confirmado que tanto los despidos antisindicales como la estructura que armó la empresa para imponer al SSCTRM significaron una traba real para que los trabajadores ejercieran de manera libre y plena su derecho de libertad de asociación sindical y de negociación colectiva.

El movimiento de los trabajadores Atento, entre septiembre de 2008 y noviembre de 2014, confirma el sistema de relaciones laborales mexicano sigue siendo corporativo, autoritario, antidemocrático y clientelar. No podemos pensar en que el modelo de sindicalismo de protección patronal, y los otros tipos de sindicalismo corporativo, son un fenómeno aislado, más bien, como veremos en el siguiente capítulo, tanto los tipos de sindicatos como los esquemas para subordinar y controlar la organización sindical son el resultado de un proceso histórico complejo sin el cual no podríamos explicar la permanencia y estabilidad de las reglas del juego político del Estado y sistema político mexicano.

### **Capítulo 3. Los Sindicatos de Protección Patronal: un acuerdo rentista y de superexplotación laboral en México**

El propósito de este capítulo es el de caracterizar y describir las relaciones e interacciones entre capital-trabajo en México y el papel del sindicalismo de protección patronal en este proceso. A lo largo de la historia del país, los tipos dominantes de sindicalismo, como el de protección patronal, han sido resultado de un proceso histórico complejo que han impulsado los grupos económicos y políticos dominantes en su beneficio.

Además de los elementos descritos en la introducción en los capítulos 1, para definir al sistema de relaciones industriales mexicano, consideramos otra de las definiciones de Dunlop, quien resalta que el sistema de relaciones industriales se puede definir como un subsistema analítico de la sociedad que se basa en cuatro características funcionales:<sup>387</sup>

- a) Su capacidad adaptativa: los procesos de definición de reglas o procesos regulatorios que relacionan a los actores con la tecnología, el mercado y los cambios que plantean problemas;
- b) La gratificación por los fines: las funciones políticas encaminadas a contribuir a la superveniencia y estabilidad de las jerarquías de determinados actores y la consecución de los fines por parte de éstos;
- c) Integración: la función de mantenimientos de solidaridad de los actores del sistema es desempeñada por los entendimientos compartidos, la ideología común, las jerarquías individuales y grupales; y
- d) Mantenimiento del modelo y control de tensiones: implica la función de preservar los valores del sistema contra presiones culturales y de motivación desempeñada por el experto o profesional del grupo de actores.

Otros elementos propuestos en los estudios de Dunlop para definir el funcionamiento de un sistema de relaciones industriales son: el proceso de

---

<sup>387</sup> Véase John T. Dunlop, op. cit.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

desarrollo económico, el cambio o inestabilidad que puede traducirse en desequilibrios, así como la estrategia y comportamiento de la élite que dirige el programa de industrialización. En distintos procesos de formación de un sistema de relaciones industriales, se han observado los siguientes tipos y comportamientos de las elites industrializadoras:

Cuadro 7.Élite Industrializadora<sup>388</sup>

Tipo Dinástico-feudal	Tipo Clase media	Tipo Revolucionario-intelectual
Los empresarios asumen una actitud paternalista hacia los trabajadores.	Los empresarios asumen una actitud como si realizará una transacción de mercado.	Los empresarios asumen una actitud paternalista según las reglas
Los actores asumen posturas tutelares paternalistas.	Los actores asumen actitudes de ciudadano.	Los empresarios asumen la actitud de guía de los obreros a quienes se les tiene que conducir.
Los trabajadores asumen una actitud hacia los empresarios de obreros industriales dependientes.	Los trabajadores asumen una actitud hacia los empresarios como obreros independientes.	Los trabajadores asumen una actitud obreros industriales dependientes.
Función de los organizaciones de trabajadores a nivel social a nivel de fábrica, otorga mínimas condiciones a la industria para preservar cierto de mercado a los empresarios y la actividad política detalladamente a los empresarios y también desafía a la élite.	Función de los organizaciones de trabajadores como actores que puede regular a los empresarios a nivel local e industrial, asumiendo actividades políticas de manera independientes, su papel es aceptado y no representan un desafío a la élite.	Función de los organizaciones de trabajadores como instrumento del partido para educar, dirigir a los trabajadores y estimular la producción. Toda actividad política debe hacerse a través del partido.
Limitada competencia entre organizaciones de trabajadores. No hay representación exclusiva.	Al existir representatividad exclusiva hay un mayor grado de competencia.	No se permite rivalidad, no competencia.
La estructura del movimiento obrero se caracteriza por tener un número relativamente grande de sindicatos industriales. Un confederación centralizada y limitada por confederaciones rivales con funciones relativamente estrechas.	La estructura del movimiento obrero se caracteriza por tener una variedad de formas estructurales. La confederación no es tan centralizada como en otros tipos y las funciones de los sindicatos son de una gama muy amplia.	La estructura del movimiento obrero se caracteriza tener pocos sindicatos industriales. Una confederación centralizada y las funciones de los sindicatos son muy limitadas.
Los fondos de las organizaciones laborales tienden a ser exigüos recursos obtenidos de cuotas que pueden no ser pagadas regularmente y subvenciones indirectas de los gobiernos. No se le da importancia al éxito financiero.	Los fondos de las organizaciones laborales son elevados porque se obtiene de cuotas regulares, las funciones regulativas requieren organizaciones administrativas y grandes presupuestos.	Los fondos de las organizaciones laborales obtenidos por medio de gravámenes sobretodos los trabajadores, excelentes edificios y en general los recursos no representan un problema
Los líderes sindicales son generalmente intelectuales y personas orientadas ideológicamente hacia actividades políticas con posición financiera inestable.	Los líderes sindicales son parte de las filas inferiores de las organizaciones laborales y tiene una carrera establecida	Los líderes sindicales son del partido de confianza con experiencia de trabajo en las organizaciones laborales y con una carrera establecida.

<sup>388</sup> Véase John T. Dunlop, op. cit., pp. 308-309.

El conflicto industrial suele ser considerado como un desafío moral para la visión paternalista, los conflictos suelen tomar forma de manifestaciones.	El conflicto industrial es una extensión del mercado y la sociedad establece reglas de conflicto.	El conflicto industrial se considera como un desafío para la ideología y como una amenaza para la élite. Se reprime el conflicto industrial.
Para resolver disputas entorno a quien mantiene el poder la actitud adoptada tiende a favorecer que las decisiones sean tomadas por el gobierno, basadas en la los sistema legales tradicionales.	Para resolver disputas se hacen grandes esfuerzos para asegura el arreglo entre trabajadores y empresarios, la intervención gubernamental suele ser de procedimiento y no es frecuente. El lenguaje de las decisiones es pragmático.	Para resolver disputas hay poco aparato forma que por lo general no se utiliza porque el partido determina los asuntos no resueltos, las decisiones finales se expresan en función de la ideología.

Otro autor, Hyman, se centra en el conflicto industrial, sus causas y consecuencias como elementos fundamentales para realizar el estudio de los sistemas de relaciones industriales. En su perspectiva, el conflicto cobra relevancia en tanto que es resultado del modelo de acumulación capitalista lo que implica la contraposición de dos clases opuestas, con esto da a su estudio una perspectiva de análisis genético-histórico para explicar el origen del entramado de interacciones y procesos dentro del sistema de relaciones industriales.<sup>389</sup>

La negociación colectiva y las organizaciones de los actores, sobre todo los sindicatos, cobran relevancia en tanto que son resultado de las interacciones entre los actores de la relaciones industriales, lo que de fondo implica que el resultado de ésta puede reflejar tanto el *status* que ocupan los actores, la ideología, la forma en la que se resuelve el conflicto industrial, el entramado de reglas y desde luego la ideología, así como la variación en el tiempo de éstos y los procesos históricos, económicos y políticos que delinear y permiten diferencias un sistema de otro.<sup>390</sup>

Otro de los factores que puede ayudarnos a entender los sistemas de relaciones industriales es comprender que dentro de estos existe una incesante lucha por el poder, lo cual implica que en las interacciones y relaciones que se dan entre los actores, alguno tiene la capacidad de vencer a sus oponentes e imponer las reglas, o impedir que surja oposición real, tanto porque los involucrados la aceptan como

<sup>389</sup> Miguel Ángel García Calavia, op. cit., p. 29.

<sup>390</sup> Véase Richard Hyman, op. cit., pp. 20-22.



porque no cuestionan su legitimidad o nos son capaces de visualizar una alternativa.<sup>391</sup>

Con base en estos elementos, vamos a caracterizar en un primer apartado el sistema de relaciones industriales mexicano, vamos a comenzar con la descripción de la élite industrializadora, las reglas que regulan sus relaciones e interacciones, la distribución del poder, el papel y la organización de cada uno de los actores de dicho sistema y, sobre todo, los mecanismos planteados para la interacciones entre capital- trabajo.

En un segundo apartado hacemos un recorrido histórico para observar las etapas por las cuales pasó el sindicalismo de protección patronal, hasta convertirse en el modelo predominante. Y por último, en el tercer apartado hablamos de las implicaciones de que el modelo de sindicalismo de protección patronal sea actualmente el predominante en el sistema de relaciones industriales mexicano.

### **3.1 El Sistema de Relaciones Industriales en México**

Para definir los términos en los que se ha desarrollado el sistema de relaciones industriales mexicano, es importante comprender que el gobierno fue quien asumió el control y la dirección de la industrialización, y que los sindicatos fueron vistos como actores y aliados fundamentales, sobre todo porque su formación se da:

[...] dentro del sistema político revolucionario y posrevolucionario. Si bien los primeros sindicatos en México datan desde el siglo XIX, su presencia cobró especial relevancia para la política mexicana en el contexto de las pugnas entre los grupos beligerantes desde principios del siglo XX, poco antes, durante y después de la revolución de 1910. Desde entonces, los grupos oligárquicos lograron ponerse de acuerdo en el diseño de modelos de sindicalismo desde el poder, en los que pudieran intervenir y a los que pudieran tutelar, en sentido negativo, y también someter mediante la fuerza, la represión y otros mecanismos que se construyeron paulatinamente. Hacer copartícipes a algunos dirigentes

---

<sup>391</sup> Véase Richard Hyman, op. cit., p. 36.

sindicales de dicho poder, en lo económico y lo político, fue desde entonces una pieza clave desde entonces.<sup>392</sup>

Enrique De la Garza, en su obra *Ascenso y crisis del Estado social autoritario*, plantea un elemento fundamental en la consolidación del sistema de relaciones industriales, que es el hecho de que a la par del establecimiento del Estado social, el atraso capitalista y la necesidad de aceleración de acumulación propiciaron que se impulsaran los cambios por medio del autoritarismo estatal, lo cual, marcó también el *status* de los actores en las relaciones laborales.

María Xelhuantzi plantea que, al perfilarse el presidencialismo como opción para el sistema político y para entender el establecimiento del sistema de relaciones industriales mexicano se debe observar la forma en que se organizó el poder político, el cual, tendió a la centralización administrativa y a la concentración del poder. Un ejemplo claro de esto fue la publicación de los catorce puntos de la política laboral del gobierno de Cárdenas, en 1936, con los cuales:<sup>393</sup>

- a) El gobierno tendió los puentes de la relación con los sindicatos y con los empresarios, asegurándose una posición de mediación y control. La relación entre trabajadores y empresa sería regulada por la intermediación gubernamental;
- b) El gobierno se coloca como árbitro y regulador de la vida social, permitiendo al gobierno reordenar y reestructurar la política laboral y las prácticas productivas, reconocer, calificar o desconocer y descalificar los conflictos laborales.

Así, el *status* de los actores en el sistema de relaciones industriales mexicano ha sido definido por la oligarquía en el poder que se vincularía estrechamente o se convertiría en la clase empresarial. Para garantizar que se mantuviera el orden

---

<sup>392</sup> María Xelhuantzi López, “*El Sindicalismo Mexicano Contemporáneo*”, en Inés González Nicolás (Coord.), *Los Sindicatos en la encrucijada del Siglo XXI*, México, DF, Editorial Friedrich Ebert Stiftung, Año 2006, p. 14.

<sup>393</sup> María Xelhuantzi López, María Xelhuantzi López, *Reforma del Estado Mexicano y sindicalismo: crisis de hegemonía, reconstrucción del proyecto sindical y reestructuración de las alianzas en el Congreso del Trabajo: la Federación de Sindicatos de Empresas de Bienes y Servicios*, México, UNAM, FCP Y S, Tesis para obtener grado de Maestría, 1992, p. 22.

establecido se generaron, también en el periodo de Lázaro Cárdenas, sólidas relaciones entre los sindicatos y el partido dominante (PRM). Así, se les quitó a los sindicatos su papel central como actores económicos con la función primordial de negociar colectivamente y más bien se les subordinó a cambio de dádivas económicas, no de derechos sociales, de puestos políticos y, desde luego, de su enriquecimiento a cambio de responder a los intereses de la oligarquía dominante.

De La Garza afirma que otro mecanismo de control fue el hecho de que todas las centrales dependían del Estado, la mayoría, desde la CTM hasta la CROC, fundada en 1952, se afiliaban al Partido Revolucionario Institucional (PRI) en tanto que eso les aseguraba la posibilidad de negociar con el gobierno lo que se traducía en beneficios, desde políticos hasta económicos, así como en mecanismos de control y cooptación de la disidencia sindical.<sup>394</sup>

La afiliación de las principales centrales sindicales (CROM, CTM y el Congreso del Trabajo) al partido oficial se tradujo en el control de la élite político-económica sobre la clase trabajadora<sup>395</sup> Todos estos elementos, en conjunto, propiciaron que se integraran burocracias sindicales. La burocratización sindical es uno de los elementos que también ha caracterizado al sistema de relaciones industriales mexicano.<sup>396</sup>

Desde la configuración del sistema de relaciones industriales, en los años treinta, el gobierno se centró en mediar y controlar la participación de los trabajadores sujetándolos a arreglos jurídicos y administrativos para regular las relaciones en interacciones propias de las relaciones capitalistas, lo que fue posible gracias al sistema de alianzas políticas con los dirigentes sindicales.<sup>397</sup> Con dichos mecanismos la élite política-económica naciente en el periodo postrevolucionario

---

<sup>394</sup> Véase Enrique De La Garza Toledo, *Ascenso y crisis del Estado social autoritario*, México, Editado por El Colegio México, Primer Edición, 1988, pp. 9- 47.

<sup>395</sup> Véase Graciela Besunsán, *Sindicatos y política en México: cambios, continuidades y contradicciones*, México, Editado por UAM-X, FLACSO, CLACSO, Primer Edición, 2013, pp. 24-31.

<sup>396</sup> Véase Manuel Camacho, *El futuro inmediato: La clase obrera en la historia de México*, México, Siglo Veintiuno Editores, Segunda Edición, 1981, pp. 28-101.

<sup>397</sup> Véase a Graciela Besunsán; Kevin J. Middlebrook, op. cit., pp. 20-24.

logró controlar a la clase trabajadora, los procesos de organización en los sindicatos e incluso las demandas y la agenda de los trabajadores desde el Estado con:

[...] el establecimiento de otros mecanismos e instituciones que reforzaron el control sindical y el debilitamiento de las funciones esencial de todo sindicato, como son regular la desigualdad social a través de la negociación colectiva, equilibra las asimetrías entre trabajadores y patrones derivadas de las relaciones individuales de trabajo, entre otras cosas. El más importante de estos mecanismos fue el modelo de vinculación subordinada entre sindicatos y partidos políticos.<sup>398</sup>

La élite industrializadora postrevolucionaria en el sistema de relaciones industriales mexicano, asumió un papel de tipo oligárquico político-económico, que a la larga se encarnó en la figura del político-empresario, lo cual, fomentó que las interacciones, las reglas y la distribución del poder político se vincularan “para y con el poder económico [por lo tanto...] han hecho negocios de diversa índole a costa del poder político.”<sup>399</sup> Como resultado, la figura del político-empresario se ha arraigado en el sistema de relaciones industriales mexicano y no sería posible caracterizar a éste sin tener claro su papel.

Las reglas del juego formales (plasmadas en el artículo 123 constitucional y posteriormente en la *Ley Federal de Trabajo*) y las informales (paternalismo, clientelismo, corporativismo corrupción e impunidad para los que respondían a la lógica del poder o represión y autoritarismo para quienes intentaban modificarlo) tendieron a establecer el control y sometimiento de los sindicatos, porque así se garantizaba la estabilidad y permanencia del sistema político mexicano.<sup>400</sup>

Así, la mediación gubernamental en las relaciones productivas y en los procesos económicos “generó un tipo específico de acuerdo con el capital, e influyó sobre la creación de estructuras empresariales, modelos administrativos y organizaciones de empresarios [y sindicatos] típicamente corporativos. En relación con esto último,

---

<sup>398</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 16.

<sup>399</sup> María Xelhuantzi, op. cit., p 15.

<sup>400</sup> Véanse Graciela Besunsán, op. cit.

la tendencia se inclinó a la reagrupación y constitución de cúpulas patronales por intereses y afinidades políticas ideológicas”.<sup>401</sup>

El sistema de relaciones industriales mexicano garantizó a través de dos procesos que el engranaje del sistema político mexicano funcionara a la perfección:<sup>402</sup>

- a) La élite industrializadora posrevolucionaria se centró en control y sometimiento del sindicalismo, así se garantizaron mayores márgenes de ganancias y acumulación para el capital, en la medida en que los sindicatos quedaban restringidos en su fuerza para pugnar y negociar por una mejor distribución de la riqueza; y
- b) Al debilitar a la autonomía sindical y hacer copartícipes a los sindicatos de los proyectos de poder de los grupos de la oligarquía se controló que los trabajadores crearan proyectos alternativos y autónomo en materia de salarios y distribución del ingreso, de seguridad social, de políticas de desarrollo y de relaciones laborales.

El *status* de los actores en el sistema de relaciones industriales mexicano se basó en el pacto e interdependencia entre la élite político-empresarial y el sindicalismo, lo que aseguró el control de las demandas de la clase obrera y el apoyo electoral al partido del Estado. Esta relación benefició a los sindicatos oficiales en tanto que la burocracia sindical conformada recibió posiciones políticas en función de la capacidad de control mostrada por el sindicato.<sup>403</sup>

Así, el sistema de relaciones industriales se delineó desde el Estado, por y en función del poder político de la élite gobernante quien además fue la encargada de diseñar el entramado de reglas, instituciones y mecanismos para su funcionamiento. La inclusión del artículo 123 en la Constitución Política Mexicana, promulgada en

---

<sup>401</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 30.

<sup>402</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 14-15.

<sup>403</sup> Véase Illán Bizberg, *Estado y Sindicalismo en México*, México, Colegio México, 1990, Primer edición, p. 116.

1917, sentó las bases jurídicas que darían la pauta para que durante el periodo de Cárdenas se definieran las relaciones estrechas entre los sindicatos y el Estado.<sup>404</sup>

Esta situación propició que los modelos dominantes de sindicalismo sean construcciones diseñadas desde el poder, lo cual, fue posible sobre todo al momento de definir los mecanismos legales e instituciones públicas de trabajo como:

[...] el Departamento de Trabajo (1911); las Juntas de Conciliación y Arbitraje, establecidas en 1927 con la intención de coyuntural de favorecer a la CROM en los conflictos sindicales; La primera Ley Federal del Trabajo (1931); la creación de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STP) (1941); la Comisión Nacional de Salarios Mínimos (1963); entre otras.<sup>405</sup>

Graciela Besunsán comenta que una de las características de la *Ley Federal de Trabajo*, promulgada en 1931 y revisada en 1970-1980-2012, y la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, fundada en 1917, es que se ha reservado el control federal para resolver los conflictos entre trabajadores y empleados, así como para administrar en general las relaciones laborales. En este contexto el Estado es el interlocutor, juez, árbitro, en algunos casos parte, por lo que se confirió a través de la ley y las instituciones el papel de intervenir, y en última instancia, de decidir sobre los asuntos y conflictos que se dan en las interacciones entre el capital y trabajo.

Besunsán y Middlebrook afirman que otra característica fundamental para establecer los mecanismos de control sindical fue el hecho de que la CTM, con apoyo de la élite gobernante, monopolizó la representación sindical en los organismos tripartitos de conciliación y arbitraje frente a instituciones públicas de gobierno como Instituto Mexicano de Seguros Social (IMSS), la Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CNSM), la Comisión Nacional para la Participación de los trabajadores en las utilidades, y beneficiándose económicamente de organismos

---

<sup>404</sup> Véase Graciela Besunsán, op. cit., p. 32.

<sup>405</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 8.

como el Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) y el Banco Obrero (BO).

En México, ha prevalecido un sistema de reglas formales e informales para controlar tanto la organización sindical como la negociación colectiva. Al respecto, Graciela Besunsán y Kevin J. Middlebrok plantean que los controles formales administrativos en este sentido son los que establecen que para formar un sindicato se necesita de la aprobación previa de las autoridades laborales, un sindicato sin el registro y aceptación de la Dirección de Registro de Asociaciones de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social no puede negociar colectivamente ni mucho menos emplazar a huelga. Mientras que éstos pueden parecer requerimientos legales en los hechos se traducen en mecanismo informales de control sobre todo porque el registro es más bien un mecanismo basado en influencias políticas.

Otro rasgo de dichas reglas formales y del papel que se les otorgó a las autoridades laborales en el sistema de relaciones industriales mexicano fue su carácter tutelar para mediar en las interacciones entre capital-trabajo-Estado. Esto se traduce en las disposiciones establecidas en la *LFT*, que aún después de la reciente reforma no se modificaron, sobre el Control que ejercen la Secretaría de Trabajo, a través de la Junta Federal y de las Juntas Locales por medio de la “toma de nota” o el registro hacia las organizaciones sindicales, la calificación de las huelgas o el mantenimiento del apartado A y B, que marca diferencia sobre los derechos y la forma y modo de organización de los trabajadores al servicio del Estado respecto a los trabajadores de empresas privadas.<sup>406</sup>

De la Garza menciona que otra de las reglas que le dieron al sistema de relaciones laborales la posibilidad de mantenerse estable, a costa de la subordinación de la clase obrera, fue la publicación de un decreto en 1946 con el que se le otorgaba al gobierno federal facultades para arbitrar en conflictos sindicales graves e imponer

---

<sup>406</sup> Luis H. Méndez; José O. Quiróz T, “*El nuevo orden y el sindicalismo en México*”, en Francisco, González, Ayerdi; Francisco Reveles Vázquez (coordinadores), *Sistema Político Mexicano*, México, DF, UNAM, FCP y S, Primer Edición, 2007, p. 290.

porcentajes de aumento salarial.<sup>407</sup> Esta medida, en los hechos, implicó que la negociación colectiva, como principal función sindical se viera subordinada a la élite política-económica dominante.

Mientras que Arturo Alcalde plantea que las reglas creadas en el sistema de relaciones industriales propiciaron que las relaciones laborales se dieran en medio de un marco de control, subordinación y falta de transparencia sindical en cuanto al proceso interno, tanto de elección de líderes como en cuanto al manejo de los recursos. Adicionalmente la constante intromisión de los patrones y el gobierno ha propiciado que la capacidad de organización de los sindicatos estuviera limitada, o bien, en muchos casos los líderes son impuestos.<sup>408</sup>

Ilán Bizberg, en su libro *Estado y Sindicalismo en México*, menciona que la estructura organizativa en las leyes del sistema de relaciones mexicano tendió a perpetuar las diferencias, la división y a controlar la organización sindical a través de:<sup>409</sup>

- a) Las disposiciones de la legislación que tendieron a dividir la clase trabajadora sindicalizada en ramas de la industria que estarían bajo la jurisdicción federal de las que estaría en la local. Todos aquellos que estuvieran dentro de las ramas de jurisdicción federal tenían que llegar hasta el Distrito Federal donde se encuentra la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje para realizar todo tipo de trámites y juicios laborales. Así, se centralizó el poder sindical en materia administrativa;
- b) La anterior disposición llevó a que se estableciera la figura de los contratos colectivos ley, es decir, por rama industrial. Esta situación llevó a que, por un lado, si bien se establecían condiciones de trabajo que como mínimo tenía la ley, lo que en algunos aspectos se traducían en beneficios, por otro lado se quitó a los sindicatos por empresa que estaban dentro de una rama

---

<sup>407</sup> Véase Enrique De La Garza Toledo, op. cit., pp. 48

<sup>408</sup> Arturo Alcalde Justiniani, "El sindicalismo, la democracia y la libertad sindical", en José Merced González Guerra; Antonio Gutiérrez Castro (coordinadores), *El sindicalismo en México. Historia, Crisis y Perspectivas*, México, Plaza y Valdés Editores, Segunda Edición, 2010, p. 171.

<sup>409</sup> Véase Ilán Bizberg, op. cit., pp. 98-108.



- industrial negociar e intervenir en aspectos productivos específicos con lo que en cierta forma se controló la negociación colectiva;
- c) Las facultades otorgadas a la Junta Federal y las Locales: de autorizar o negar registros de un sindicato; el registro ante éstas de la dirigencia sindical electa, cambio de estatutos o reglas de funcionamiento, el incremento o disminución de afiliados, el depósito de los pliegos de peticiones de los trabajadores; y la posibilidad de juzgar si una huelga es o no legal propiciaron que sus funciones reales estén más allá de la formalidad administrativa; y
  - d) Con la regulación entorno a establecer de manera legal la forma de organización, el Estado se limitó y dictó la manera en la que los trabajadores debían agruparse sindicalmente, a través de cinco categorías: la gremial, la de oficios varios, la de empresa, la de industria y la nacional de industria.

Otros de los controles en sentido formal, que dio pie a prácticas informales, fue el establecimiento en la *LFT* la conciliación obligada del Estado en los conflictos entre obreros y patrones, por lo que las huelgas se vieron restringidas, sobre todo porque ese arbitraje tendía más a inhibirlas que a resolver el conflicto industrial.<sup>410</sup> Además, incluir en la *LFT* la cláusula de exclusión sindical ha representado otra forma de control formal, que da pauta a la aplicación de reglas no formales, la cual se estableció en dos vías: por ingreso, que se traduce en que el patrón está obligado a contratar a través del sindicato que es titular del contrato colectivo; por expulsión, que implica que la salida del sindicato se traduzca en la pérdida del empleo.<sup>411</sup>

La cláusula de exclusión como tal es una forma de controlar y asegurar que las disidencias internas en los sindicatos puedan resolverse siempre en favor de los dirigentes que se disciplinaban y apegaban a lo establecido. Aunque recientemente, a través de una jurisprudencia, una parte de la cláusula de exclusión quedó anulada, la referente al despido cuando te desafilias a un sindicato, la otra parte de la cláusula

---

<sup>410</sup> Véase Graciela Besunsán, op. cit., p. 36.

<sup>411</sup> Illán Bizberg, op. cit., p. 123.

sigue activa y en muchos casos ambas partes de ésta se aplican lo que impone controles sobre la organización sindical.

En cuanto a la negociación colectiva las reglas establecidas tendieron a limitarla, controlarla y subordinarla a los intereses de la élite político-empresarial, lo cual se logró a través de establecer medidas como:<sup>412</sup>

- a) El establecimiento de las reglas entorno a que el Estado y las instancias laborales tenían la facultad de conflictos laborales, establecimiento de topes salariales y la definición y otorgamiento de prestaciones laborales;
- b) Al estipular que los aumentos salariales se realizarán cada año y la revisión de los contratos colectivos cada dos años, es decir, hasta la periodización fue impuesta por las autoridades laborales y cualquier conflicto sindical debía apegarse a estos tiempos para tratarse;
- c) La figura del sindicato mayoritario y la titularidad de los contratos colectivos de trabajo lo que establecía que un solo sindicato funcionará como el representante de los trabajadores, para lo cual, requiere primero de la obtención del registro, así se respondió a la lógica estatal establecida de tener a una sola organización como interlocutor; y
- d) En caso de disputas por la titularidad de los contratos colectivos, con la finalidad de asegurar la prevalencia de un sindicato mayoritario, se estableció la figura del recuento sindical o votaciones en el que los trabajadores elegirían cuál de las dos organizaciones debía representarles. Estos recuentos estarían organizados por la autoridad laboral y se llevaría por votación directa.

Así, ha prevalecido en el sistema de relaciones industriales mexicano es un sistema de concesiones, de institucionalización de la lucha de clases, de control organizacional y jurídico de las clases subalternas y la idea de hacer política legal, pero todo dentro de los marcos establecidos por el Estado. Estos factores llevaron

---

<sup>412</sup> Illán Bizberg, op. cit., pp. 123-124.

a que el sindicalismo se viera fuertemente ligado con el Estado y se tornó necesario controlarlo en tanto que cualquier cambio en lo político o cívico en el sistema de relaciones laborales podría afectar al Estado, he ahí también la utilidad de los mecanismos autoritarios informales de control sindical.

En este contexto, en el siguiente cuadro aportamos elementos para comprender la distribución de poder y el *status* de los actores del sistema de relaciones industriales mexicano, las instituciones gubernamentales que se encargan de establecer y ejecutan las reglas formales e informales que permiten el control y la subordinación sindical:<sup>413</sup>

Cuadro 8. Leyes e Instituciones Públicas de Control<sup>414</sup>

Leyes e Instituciones Públicas	Facultades formales de Control	Facultades informales de control
<b>Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917)</b>	En general, establecen los derechos relacionados al trabajo, regulan las relaciones laborales y el papel de los actores en éstas (trabajadores y sus organizaciones, empresas y gobierno).	En los hechos sentó la bases para que el modelo de sindicalismo se dictará desde el poder, establece una serie de candados que limitan la libertad de organización sindical, la negociación colectiva y el derecho a huelga.
<b>La Ley Federal de Trabajo (LFT) (1931)</b>	En estas el estado establece su carácter y se coloca como árbitro de las relaciones laborales.  Además, estipula los requisitos y en lo general los procedimientos para ejercer los derechos de:	Una de sus características es que sólo establece candados legales pero delega a la JFCA y a las JLCA el establecimiento sobre cómo se llevan los procedimientos de defensa y ejercicio de los derechos laborales.
<b>Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado (1960)</b>	a. Asociación sindical;  b. Negociación Colectiva;  c. Ejercer el derecho a Huelga	

<sup>413</sup> Véase María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato Colectivo de Protección Patronal?”, en Alfonso Bouzas (coordinador), *Contratación Colectiva de Protección Patronal en México: Informe a la Organización Regional Interamericana de Trabajo (ORIT)*, México DF, Editado por UNAM- CIOSSL-ORIT, Primer Edición, 2007, pp. 118-119.

<sup>414</sup> Construido con base en: (1) Arturo Alcalde Justiniani, “El sindicalismo, la democracia y la libertad sindical”, en José Merced González Guerra; Antonio Gutiérrez Castro (coordinadores), *El sindicalismo en México. Historia, Crisis y Perspectivas*, México, Plaza y Valdés Editores, Segunda Edición, 2010, pp. 159-175. (2) María Xelhuantzi López, “El Sindicalismo Mexicano Contemporáneo”, en Inés González Nicolás (Coord.), *Los Sindicatos en la encrucijada del Siglo XXI*, México, DF, Editorial Friedrich Ebert Stiftung, Año 2006, pp. 18-20. (3) María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato Colectivo de Protección Patronal?”, en Alfonso Bouzas (coordinador), *Contratación Colectiva de Protección Patronal en México: Informe a la Organización Regional Interamericana de Trabajo (ORIT)*, México DF, Editado por UNAM- CIOSSL-ORIT, Primer Edición, 2007, pp. 118-119.

<p><b>STPS - Junta federal de Conciliación y Arbitraje (1927)</b></p>	<p>Decide sobre todos los temas de las que fueron definidas como las ramas más productivas a nivel nacional (son 30). Además depende de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social y dicta lineamientos generales a la JLCA.</p> <p>Su campo de acción el ejecutar las leyes, arbitrar en conflictos que existen se presentan en las relaciones laborales.</p> <p>Otorga los registros sindicales; participa como árbitro (y en algunos casos como juez) en las revisiones salariales y negociaciones colectivas; y califica la validez de las huelgas e las 30 ramas de la industria que son de su jurisdicción.</p>	<p>Los mecanismos para otorgar registros legales, disputas por titularidad de los contratos colectivos de trabajo, negociaciones colectivas y la validez de las huelgas se basan las necesidades de la elite político- económica más que en la aplicación de las leyes.</p> <p>Su poder informal radica en que puede de forma libre y discrecional establecer procedimientos tanto para regular como para ejecutar sus funciones.</p> <p>Las decisiones se basan en cuestiones políticas, con una fuerte tendencia al control e implementación de mecanismo para evitar la organización sindical y la negociación colectiva de manera libre, democrática y autónoma del Estado. Son símbolos de poder y control político, la corrupción, el clientelismo.</p>
<p><b>Las Juntas Locales de conciliación y Arbitraje</b></p>	<p>Hay una en cada Estado de la República. Su campo de acción el ejecutar las leyes, arbitrar en conflictos que existen se presentan en las relaciones laborales. Otorga los registros sindicales; participa como árbitro (y en algunos casos como juez) en las revisiones salariales y negociaciones colectivas; y califica la validez de las huelgas empresas a nivel estatal sólo en aquellas empresas e industrias que no están dentro de la jurisdicción Federal.</p>	<p>Tiene los mismos mecanismos de control que las JFCA, pero una característica particular de que en éstas se ha creado modelos de sindicalismo regional, como: el blanco, el subordinado y el de protección patronal.</p>
<p><b>La Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CNSM) (1963)</b></p>	<p>Órgano descentralizado tripartito (gobierno, representante de trabajadores, representante de la empresa), regulado por el dispuesto en el artículo 94 de la LFT. Su función es garantizar y establecer cada año el monto de los aumentos de los salarios mínimos.</p>	<p>En tanto que la representación de los trabajadores esta ejercida por un dirigente que pertenece a una de las centrales sindicales oficiales. Ejerce funciones de control y con tensión salarial en beneficio de oligarquía dominante y e impone a los sindicatos topes salariales con lo cual se restringe la principal función de los sindicatos que es la negociación colectiva.</p>

Tanto Alcalde Justiniani como Xelhuanzi López concuerdan en que la legislación laboral tiene fuertes candados legales, institucionales, formales e informales que permiten y fomentan la permanencia de un modelo sindical que se dicta desde el poder. Estos instrumentos también han servido como mecanismos para controlar las demandas de los trabajadores, por lo general, siempre se acompañan de represión o violencia en contra de quienes intentan romperlos.

En el caso mexicano, dichas reglas, formales e informales, en los hechos se ha traducido en el establecimiento de mecanismo de control sindical. A través de estos se ha establecido el corporativismo sindical en tres niveles:

1) Los de carácter legal y reglamentario, es decir, los recursos escritos 2) Los de carácter metalegal, es decir, los recursos no escritos e instrumentales. Es preciso señalar que algunos de los soportes más importantes sobre los que opera el sistema político mexicano son de carácter metalegal y metaconstitucional. Entre ellos están formas de dominación informal y no escrita, como el clientelismo, así como las diversas y múltiples manifestaciones de la cultura política. 3) Los de carácter ilegal, es decir, aquéllos que se ejercen pero que puntualmente están en contra de lo que postula alguna legislación general o superior.<sup>415</sup>

Así, la ideología del sistema de relaciones industriales mexicano se centró en la aceptación corporativización del sindicalismo, lo que se tradujo en convertirlo en un medio e instrumento de control de demandas que respondían a la nueva oligarquía en el poder. Audelo menciona que, en el caso mexicano, el corporativismo sindical mexicano propició que la mayoría de las organizaciones:

[...] no proviene de estructuras democráticas, pues en ellas prevalece la influencia de líderes personalistas, reuniones y asambleas supeditadas a él, acuerdos prácticamente preestablecidos, relaciones en que prima la vinculación personal con el dirigente sobre las normas y acuerdos asumidos mayoritariamente.<sup>416</sup>

En consecuencia, los sindicatos de tipo corporativo se han movido en el ámbito de la cooperación, dentro del diseño de las gestiones políticas estatales, en el que los intereses gremiales de tipo estatal se sobrepone a los intereses sectoriales. Así, la función de los sindicatos no ha sido negociar colectivamente en pro de los intereses y necesidades de los trabajadores agremiados, más bien se ha respondido a la

---

<sup>415</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 6.

<sup>416</sup> Jorge María Audelo, *Sobre el concepto de corporativismo: una revisión en el contexto político mexicano actual*, dirección URL: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1627/5.pdf>, pp. 22, [consulta: 6 de marzo de 2015], p. 18.

agenda dictada desde el poder político. Estos controles de corte formal e informal propiciaron que las relaciones industriales se centraran en crear un:

[...] sistema corporativo [basado en...] el clientelismo patronal, el cual implica el intercambio de recompensas materiales (del patrón poderoso a sus clientes débiles) a cambio de apoyo político; característica que definió la cooperación de líderes obreros con el Estado. En este marco, por ejemplo, se podría ubicar la relación del movimiento sindical oficial (en especial la CTM) con el PRI, donde se intercambiaba el voto de los obreros por espacios de representación política para los líderes sindicales y prestaciones sociales a los trabajadores. Así, el Estado impulsó la creación de instituciones sociales dirigidas a los trabajadores, que funcionaban con aportaciones tripartitas de trabajadores, empresarios y gobierno. Además, el sector obrero accedía a la estructura del poder burocrático en el gobierno y en organismos laborales (juntas locales de conciliación y arbitraje, entre otras). Asimismo, la CTM y otras centrales obreras detentaban su cuota política en el poder legislativo nacional y local, las gubernaturas y presidencias municipales. No obstante, los aspectos perniciosos en esta relación implicaban: subordinación del movimiento sindical a las políticas oficiales, disminución de las huelgas y cancelación de la democracia sindical.<sup>417</sup>

El corporativismo en el caso mexicano se acentuó no sólo como una práctica sino también como un mecanismo que ha regulado la participación política de los sindicatos en el sistema político mexicano, por lo que refleja a la perfección y nos permite caracterizar al sistema de relaciones laborales. María Xelhuanzi López, al retomar el concepto de Schmitter, menciona que este corporativismo se ha caracterizado por establecer:

a) controles sobre la ciudadanía; b) existencia de unidades monopolistas de representación social y negociación sujetas a múltiples mecanismos de caución y condicionamiento (en el caso de México, la política de registros sindicales es un rasgo indiscutible de corporativismo clásico); c) adhesión forzosa o forzada de los individuos a las organizaciones reconocidas y filtradas por los mecanismos

---

<sup>417</sup> Véase Roberto Zepeda Martínez, *Disminución de la tasa de trabajadores sindicalizados en México durante el periodo neoliberal*, [en línea], México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales, Revista mexicana de ciencias políticas y sociales, Vol. 51, núm. 207, septiembre a diciembre de 2009, Dirección URL: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-19182009000300004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-19182009000300004&script=sci_arttext), [consultado: 17 de abril de 2007].

de control desde el poder; d) sanciones coercitivas (represión y violencia, entre otras); estructuras jerárquicas y autoridad organizativa (presencia de la autoridad en la organización social), y f) adoctrinamiento de interés.<sup>418</sup>

La ideología corporativa y autoritaria predominante, dentro del sistema de relaciones industriales mexicano, ha llevado a que el papel de los sindicatos no sea mediar en las relación con el capital en función de las necesidades de los agremiados, más bien se ha traducido en que la negociación colectiva sea vertical, centralizada en las cúpulas sindicales, quienes hacen las negociaciones sin consultar a la base y sólo informan los resultados de las mismas, con lo que se propiciaron prácticas antidemocráticas, consenso pasivo, clientelismo y la burocratización excesiva de la dirigencia sindical.<sup>419</sup> De La Garza, en este sentido, afirma que los sindicatos de Estado (en su carácter de instituciones estatales) han cooperado, se han responsabilizado y son un pilar en el funcionamiento del sistema político en su conjunto.

María Xelhuantzi López plantea, en su trabajo titulado *Reforma del Estado Mexicano y sindicalismo: crisis de hegemonía, reconstrucción del proyecto sindical y reestructuración de las alianzas en el Congreso del Trabajo*, que el corporativismo implica también que en las relaciones laborales se presenten relaciones clientelares fuertemente marcadas por el espíritu tutelar, patrimonial y paternalista del Estado. Estas prácticas se han replicado en la relación que mantiene la burocracia sindical respecto a los agremiados. La ideología clientelar, que ha prevalecido, en el sistema de relaciones industriales mexicano, tiene como principal característica que:

[...] se sustenta fundamentalmente en la desigualdad, lo que lleva a relaciones de supeditación condicionadas por el intercambio de favores, de bienes o de servicios a cambio de lealtades pasadas, presentes o futuras. El clientelismo impone tanto a los patrones como a los clientes e intermediarios, normas no escritas pero altamente funcionales de reciprocidad. Con frecuencia, las fronteras entre el clientelismo y la corrupción son imperceptibles, pues aquél supone la apropiación o la utilización patrimonialista o para fines e intereses particulares,

---

<sup>418</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 18.

<sup>419</sup> Véase Enrique De La Garza Toledo, op. cit., p. 36.

de bienes o servicios públicos. El clientelismo y las lealtades o favores pasados o presentes se convierten en futuros canjeables para los dirigentes sindicales.<sup>420</sup>

En resumen, el Estado mexicano tomó un papel fundamental en el sistema de relaciones industriales sobre todo porque “más que mediador de los intereses de las fracciones burguesas, empezó a presentarse como auténtico representante del conjunto de la clase dominante, capaz de ir más allá de los intereses particulares de las fracciones y representar objetivamente el conjunto de ellas como proyectos histórico de conducción de la sociedad.”<sup>421</sup>

De este modo, el periodo que va desde 1930 a 1970 se caracterizó por la capacidad del Estado y los sindicatos oficialistas por sobreponerse a las tendencias que cuestionaban su alianza; ya sea por medio de la exclusión o la represión selectiva, la cooptación; y los aumentos salariales y prestaciones a los sectores obreros más representativos.<sup>422</sup> Durante este periodo se logró implementar una serie de candados para mantener el control de las organizaciones sindicales de forma corporativa y clientelar. Este periodo fue de auge para el sindicalismo tradicional o *charrismo sindical* que se caracterizó por garantizar las prestaciones salariales y derechos laborales en un mínimo nivel que les correspondía según lo establecido por LFT y el abandonó las negaciones en el terreno productivo. De esta manera la elite política gobernante logró la centralización del poder lo que se tradujo en un periodo de estabilidad política y económica, pero, esto no implica que se haya dado una distribución equitativa de la riqueza.

Mientras que, en la década de los setenta y sobre todo la de los ochenta, la crisis económica, la creciente inflación, el agotamiento de la industrialización por medio de la aplicación del modelo de sustitución de importaciones y la reestructuración económica mundial propició que en los ochentas se implementará un nuevo modelo económico basado en: la liberalización del comercio, la tasa de cambio, el abandono

---

<sup>420</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 11.

<sup>421</sup> Enrique De La Garza Toledo, op. cit., p.51.

<sup>422</sup> Véase Illán Bizberg, op. cit., p. 113.



de políticas sectoriales de promoción del empleo e industrial y la privatización de las empresas paraestatales.<sup>423</sup>

El sistema de relaciones industriales mexicano en la etapa de la reestructuración se benefició de la existencia de “sindicatos debilitados, dirigentes sindicales intocables, empleadores resistentes a aceptar una auténtica bilateralidad en las relaciones laborales y fuertes controles estatales limitó la posibilidad de que los trabajadores defendieran sus intereses”.<sup>424</sup>

Es así, que de cierta forma, el Estado en su búsqueda por la liberalización, reestructuración económica y la reducción del papel de éste fue quien, paradójicamente, terminó por conducir y encargarse de que se cumplieran las reformas necesarias. Para llegar a cumplir con el programa propuesto se valió del autoritarismo, la represión y de una nueva alianza con los sindicatos oficiales.<sup>425</sup>

Los factores que permitieron al Estado mexicano y la elite político-económica guiar con facilidad y velocidad la reestructuración económica fueron la implementación de los candados y mecanismos usados desde los años treinta, tales como: las facultades legales y extralegales; la centralización del poder; la dirección de la economía y el control sobre los sindicatos.<sup>426</sup> En este contexto, las relaciones industriales durante el periodo de liberalización económica se caracterizaron por:<sup>427</sup>

- a) De 1980 a 2000, para iniciar el proceso de liberalización económica se hizo uso de las estructuras corporativas, clientelares, institucionales para dirigir el proceso y las reformas necesarias y encausar la política económicas necesarias; y
- b) Del 2000 a la fecha, frente a la alternancia en la presidencia, se adoptó una actitud conciliatoria hacia los sindicatos que tradicionalmente estaba aliado

---

<sup>423</sup> Graciela Besunsán, op. cit., p. 44.

<sup>424</sup> Graciela Besunsán, op. cit., p. 16.

<sup>425</sup> Véase Luis H. Méndez; José Quiróz T., *El nuevo orden y el sindicalismo en México*, en Francisco, González, Ayerdi; Francisco Reveles Vázquez (coordinadores), *Sistema Político Mexicano*, México, DF, UNAM, FCP y S, Primer Edición, 2007, pp. 262-266.

<sup>426</sup> Véase Graciela Besunsán, op. cit., p. 41.

<sup>427</sup> Véase Graciela Besunsán, op. cit., pp. 15-19.

al PRI, lo cual, se tradujo en un pragmatismo político que se basó en implementar los canales establecidos desde décadas posteriores a la Revolución Mexicana para regular la relación entre el Estado y los sindicatos.

La reestructuración económica representó un reto para los sindicatos que históricamente habían estado aliados al gobierno, sobre todo porque implicó la finalización de las concesiones salariales, prestaciones y condiciones de trabajo hacia los agremiados. La tendencia fue la flexibilización laboral y de las condiciones de trabajo, la caracterizada reducción de salarios y nulificación de derechos laborales, así como la destrucción de muchos de los contratos colectivos de ley.

Al respecto, Besunsán y Middlebrook afirman que el periodo de liberalización económica implicó la flexibilidad de las relaciones laborales y la imposición casi generalizada de mecanismos unilaterales para la decisión sobre sueldos, prestaciones y derechos laborales para lo que fue necesario mantener los controles tanto institucionales como políticos para mantener el modelo de subordinación sobre la organización, regulación de la relación entre el estado y el sindicalismo.

La continuidad de la implementación de los candados de control sindical corporativos permitió que la fase de reestructuración se llevaría a cabo sin tener incluso que reformar la *LFT*, para 1996, se habían, en lo general, desmantelado los principios gremiales de contratación colectiva, los despidos masivos se efectuaban al margen de la ley y se restringió en los hechos el recursos del derecho de huelga.<sup>428</sup>

María Xelhuantzi afirma que durante este periodo la vigencia del corporativismo en cuanto a beneficios para los trabajadores dejó de ser funcional, por lo que en muchos casos los sistemas de seguridad social se han desmantelado. Sin embargo el corporativismo sigue intacto porque:<sup>429</sup>

---

<sup>428</sup> Véase Luis H. Méndez; José Quiróz T., op. cit., p. 269.

<sup>429</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 20.

- a) Los mecanismos de control sindical que ahora no sólo sirven al gobierno sino también a grupos empresariales nacionales y multinacionales;
- b) Permiten un férreo control salarial que se ha ejercido vía las instituciones públicas del trabajo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Comisión Nacional de los Salarios Mínimos, Juntas de Conciliación y Arbitraje, por citar sólo a las más importantes); y
- c) Los controles fomentan la formación de nuevos tipos de sindicalismo corporativo, en especial del sindicalismo simulado y sobre todo el de protección patronal.

Con las necesidades de la reestructuración económica comenzaron a verse afectados las organizaciones oficiales, como la CTM-CROC-CROM, agrupadas para ese entonces en el Congreso de Trabajo (CT), sobre todo porque la base de su poder ha dependido de arreglos de tipo jurídico y político en lugar de movilizaciones, solidaridad o fuertes vínculos entre la dirigencia y la base sindical.<sup>430</sup> Aun así, el pacto y actitudes corporativistas continuaron pero ahora ya con otra lógica, basada en más de control, la obtención de beneficios económicos y políticos exclusivamente para los líderes sindicales de las centrales obreras oficiales y no de retribuciones económicas, ni sociales para los afiliados a dichas centrales.

Al respecto, Javier Aguilar menciona que esta actitud se refleja en el hecho de que por ejemplo, entre 1987 y 2005, la CTM firmó todos los acuerdos plateados y ejecutados por los respectivos gobiernos federales, los cuales, cargaban el costo de la estabilidad y reestructuración económica a los trabajadores, aceptándose que se sacrificara el bienestar social y salarial de los trabajadores formales e informales.<sup>431</sup> Besunsán menciona que durante este periodo surgieron dos tendencias importantes para enfrentar a los sindicatos oficiales, aliados al gobierno, la cuales son:

---

<sup>430</sup> Véase Graciela Besunsán, op. cit., p. 62.

<sup>431</sup> Véase Javier Aguilar García, "La representatividad en el sindicalismo mexicano", en José Merced González Guerra; Antonio Gutiérrez Castro (coordinadores), *El sindicalismo en México. Historia, Crisis y Perspectivas*, México, Plaza y Váldes Editores, Segunda Edición, 2010, p. 79.

- a) El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), Sindicato Mexicanos de Electricistas (SME), Federación de Sindicatos de Bienes y Servicios (FESEBES): cuya característica fundamental es la relativa autonomía mostrada frente al Estado, su efectiva capacidad de negociación colectiva, su compromiso con la democracia interna y el establecimiento de fuerte líderes entre la dirigencia y los afiliados;
- b) La Coordinadora Intersindical Primero de Mayo (CIMP), Frente Autentico del Trabajo (FAT), los sindicatos universitarios y los sindicatos disidentes de los sindicatos nacionales de educación: cuya característica son su postura de rechazo a la reformas económicas, vinculación con movimientos urbanos populares y sociales, dándole peso a la democracia directa y el ejercicio de asambleas para tomar decisiones y estallar paros y huelgas de manera constante.

En este tipo de expresiones se hizo evidente la constante y creciente inconformidad hacia el corporativismo, autoritarismo, paternalismo, clientelismo que caracterizó a la relación entre capital-trabajo-Estado; el cambio de la política económica; la reestructuración de capital nacional y el agotamiento hasta cierto punto del esquema de partido único. La suma de todos estos factores propició un momento histórico que dio la pauta para la formación de la primera central sindical independiente del Estado, la Unión Nacional de Trabajadores (UNT), fundada en 1997.

Durante los primeros años la UNT creció bastante y agrupó a los sindicatos disidentes por lo que representó una verdadera oposición y reto para el corporativismo estatal en tanto que la mayoría de los sindicatos afiliados cuestionaba y se plantearon la lucha abierta contra el control y la subordinación sindical. Sin embargo, la tendencia de que la CTM, para 2008, como confederación sindical mayoritaria no se revirtió,<sup>432</sup> sobre todo porque ésta se actualizó, continuó aliada al Estado y a la elite político-económica gobernante, ofreciendo ahora nuevas modalidades y tipos de sindicatos más acorde con las necesidades de la

---

<sup>432</sup> Véase Graciela Besunsán, op. cit., p. 64

reestructuración económica, como el caso de: sindicalismo blanco, subordinado y de protección patronal.

Besunsán y Alcalde, en el trabajo *El sistema de justicia laboral en México: situación y perspectivas*, plantean que la reforma laboral, aunque implicó ciertas modificaciones y agregó elementos flexibilización laboral, mantuvo intacto los controles corporativos y de dependencia estatal. Las funciones y el papel de la JFCA y de las Juntas Locales se quedaron intactos con lo que se dejó intacto su lugar como espacios de simulación y corrupción. Así, durante esta etapa, Audelo afirma, que se pasó en general de un corporativismo de partido único a un corporativismo de partidos.

Un ejemplo de esos controles corporativos y autoritarios en el sindicalismo ha sido no solo la continuidad del sindicalismo tradicional si no también la formulación de nuevos tipos, así como el uso e implementación casi generalizada de los contratos colectivos de protección patronal como mecanismo de control sindical sofisticado.<sup>433</sup>

Así, la etapa de reestructuración económica se ha caracterizado por mantener los esquemas de subordinación sindical pero con nuevas y más sofisticadas formas de control, e incluso nuevos tipos de sindicatos, que ha llevado a que la distribución del ingreso sea más desigual y en donde la precariedad laboral se ha convertido en la regla no escrita que prevalece en las relaciones laborales.

Podemos pues afirmar que el sistema de relaciones industriales mexicano no es sólo un espacio de interacciones sociales y políticas entre capital-trabajo-Estado, en los hechos, es un pilar fundamental del sistema político mexicano que garantiza el equilibrio y la permanencia del mismo, para lo cual creó un modelo sindical que se convirtió en “[...] el más eficiente instrumento de control social.”<sup>434</sup>

Como hemos visto, por lo tanto los tipos de sindicalismo no son un fenómeno aislado sino la consecuencia de los controles políticos que se han dictado desde el poder y

---

<sup>433</sup> José Alfonso Bouzas Ortiz, op. cit., p 113.

<sup>434</sup> Luis H. Méndez; José O. Quiróz T, op. cit., p. 270.

que en cierta forma ha tendido a desarticular e impedir la libertad de asociación sindical y la negociación colectiva. En el siguiente apartado de este capítulo, haremos una revisión del proceso histórico, en específico, por medio del cual el modelo de sindicalismo patronal pasó de ser un modelo regional al modelo predominante desde los años noventa.

### **3.2 Historia del sindicalismo de protección patronal, un prototipo diseñado desde el poder**

La intención de este apartado es hacer un breve recorrido que nos permita en primera instancia comprender cómo y por qué el sindicalismo de protección patronal llegó a ser el modelo predominante. Además, de poder diferenciar como es un modelo que fue impulsado por la élite política-económica, un prototipo de sindicalismo diseñado desde el poder, y que en cierta medida nos permite entender como la falta de democracia en el mundo de trabajo es una de las principales causas de la desigualdad económica, la impunidad y corrupción que hoy aqueja la realidad mexicana.

#### **3.2.1 Origen del modelo de sindicalismo de protección patronal (1919-1940)**

El origen de los sindicatos y contratos de protección patronal se remonta a los primeros intentos de conformar y consolidar el régimen posrevolucionario, durante el periodo de Calles. Así, según afirma María Xelhuantzi, entre 1924 y 1928, con la vinculación, acuerdos y supeditación de la CROM al gobierno se sentaron las primeras bases para que los sindicatos dejaran de responder a los intereses de los trabajadores y más bien respondieran a los delineados desde el poder.

El origen del sindicalismo de protección patronal va de la mano, a la par que el sindicalismo blanco y posteriormente del charrismo sindical, con la consolidación del corporativismo sindical, el cual se concretó con la vinculación estrecha entre los sindicatos y el poder político. Frente a la conformación del Estado y sistema político mexicano, la disyuntiva entre sindicalismo autónomo o corporativismo, las crecientes protestas y la fuerza del sindicalismo, existía entre la clase política

postrevolucionaria una constante preocupación entorno a las implicaciones de que existiera sindicalismo independiente, por eso el corporativismo fue la opción que se tomó.<sup>435</sup>

Un ejemplo que sustenta lo anterior y que podría ser de los primeros antecedentes de un sindicato de protección patronal, en tanto que se conformó sin tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, se puede observar durante el gobierno de Calles que en alianza con la CROM, durante el conflicto laboral de tranviarios, en 1925:

[...] después de haber saboteado una huelga contra la empresa de tranvía organizada por los trabajadores independientes, decidió apoderarse del control, de la fuerza de trabajo de esta, compañía. Formó un sindicato cromista y exigió que la empresa tratara exclusivamente con éste, a pesar que sus integrantes eran menos de un tercio del total de los trabajadores, y no con el sindicato mayoritario [...además,] Calles habría enviado a la empresa un ultimátum, según el cual si en el plazo de tres días no era reconocido el sindicato cromista, sería expulsados del país lo empleados extranjeros, con base en la disposición de la constitución. [...]<sup>436</sup>

Con este caso quedó más que evidenciado que, por parte de la elite política naciente, existió la preocupación e intención por controlar el sindicalismo independiente, sobre todo, como hemos visto en el segundo capítulo, porque para ese momento los sindicatos representaban la fuerza social y política más organizada. Fue, además, durante este momento que quedó claro que tanto los sindicatos como el gobierno podrían salir beneficiados, política y económicamente, de la alianza que establecieron, situación que propició que algunos líderes sindicales se prestaran para echar a andar el corporativismo sindical.<sup>437</sup>

Los sindicatos de protección patronal tienen su origen durante este periodo, son incluso más antiguos que los contratos de protección patronal, sobre todo porque existía la necesidad de generar estabilidad política y una forma de garantizarlo fue

---

<sup>435</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 103.

<sup>436</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 63-64.

<sup>437</sup> Véase María Xelhuantzi, op. cit., p. 65.

la aplicación de dicho modelo, que, en una primera etapa, sirvió como mecanismo de control y su principal instrumento para ello fue la represión y la violencia.

La política laboral impulsada por Obregón y Calles fue la de controlar los conflictos obrero-patronales e intentar reducirlos hasta su más mínima expresión, lo cual, estuvo acompañado de una serie de beneficios hacia la clase empresarial, nacional y extranjera, a la que se le ofrecieron todo tipo de garantías, entre las que destacaron: concesiones en cuanto impuestos, beneficios aduanales y sobre todo la garantía de que no tendrían problemas con los sindicatos. Ejemplo de ello son las gestiones realizadas por Calles para el establecimiento de la planta automotriz de *Ford Motor Company* con lo que se dieron los primeros pasos para que el modelo de sindicalismo de protección se desarrollara.<sup>438</sup>

María Xelhuantzi afirma que el sindicalismo de protección patronal fue impulsado por grupos beligerantes de la élite gobernante, con la intención de favorecer a una central sindical sobre otra; impulsar un modelo sindical controlable e intervenible; así como ofrecer protección a la emergente oligarquía política y a sus negocios.<sup>439</sup> Recordemos pues que una de las características del sistema de relaciones industriales mexicano fue la fuerte vinculación entre la política y los negocios, por lo cual, resulta lógico pensar que esa vinculación delineó los parámetros de la política laboral mexicana.

Otros de los elementos que nos permite entender el origen, entre 1924 y 1944, del sindicalismo de protección patronal son las disposiciones legales aprobadas durante este periodo, con las que se garantizaba el control del sindicalismo, las cuales resumimos en:<sup>440</sup>

- 1) Las disposiciones incluidas desde la promulgación de la Constitución de 1917, en el artículo 123, fracción XVIII, al colocar como motivos para estallar

---

<sup>438</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 64-65.

<sup>439</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibíd*, p. 65.

<sup>440</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 69-71.



la huelga imponer al patrón la obligación de cumplir con lo establecido en el contrato colectivo de trabajo o bien para modificarlo;

- 2) En la *Ley Federal de Trabajo*, promulgada de 1931, el artículo 260, fracción II y III, ya establecía como objeto de la huelga obtener del patrón la celebración, el cumplimiento y revisión del contrato colectivo de trabajo;
- 3) Pese a establecer el derecho a huelga y contratación colectiva, ni *la Ley Federal de Trabajo* ni en el artículo 123 se reglamentó el contrato colectivo de trabajo, lo que permitió que fuera definido y reglamentado por costumbre y sin que se verificara que expresara la voluntad de los trabajadores;
- 4) En la *LFT*, quedó establecido que un solo sindicato de trabajadores, y no un grupo desorganizado, puede celebrar un contrato colectivo de trabajo. Además, al incluirse como lícita la cláusula de exclusión, se aseguraba que quien celebrara los contratos colectivos de trabajo sería el sindicato registrado; y
- 5) Lo dispuesto, también en la *LFT*, tanto en el artículo 44 como en el 242, sobre el registro, ante la Junta de Conciliación y Arbitraje y la Secretaría de Trabajo, tanto de los sindicatos como de los contratos colectivos de trabajo.
- 6) Las amplias facultades otorgadas a las Juntas de Conciliación y Arbitraje, tanto la Federal como las Locales, y de la intervención gubernamental en materia obrero- patronal.

Las anteriores medidas, junto con la publicación de los catorce puntos de la política laboral, durante el sexenio de Cárdenas, sentaron las bases para que, por un lado aunque se buscó limitar la intromisión patronal, se establecieran candados que garantizaron mecanismo de control e injerencia gubernamental en los procesos de organización sindical, cuya característica fundamental es la ambigüedad legal en aspectos tan primordiales como garantizar y verificar la participación de los trabajadores en la conformación de sindicatos y la firma de los contratos colectivos de trabajo, o bien, las negativas a reconocer a sindicatos independientes que

representaran una oposición frente a las centrales oficiales, la CROM y, luego, la CTM.<sup>441</sup>

Durante el sexenio de Cárdenas, al consolidarse el corporativismo como mecanismo de organización sectorial de la sociedad, un elemento que abonó a la formación del modelo de protección patronal fue el hecho de que el Estado se colocó como árbitro de los conflictos obrero-patronales. Incluso, durante el conflicto sindical de la Vidriera de Monterrey Nuevo León, una parte fundamental de las negociaciones entre el gobierno y la empresa para resolver el conflicto fue la política de restricciones y topes en materia salarial. Así, este momento marcó la tendencia del gobierno, los controles o topes salariales se tradujeron en la consolidación del proteccionismo gubernamental hacia la clase empresarial emergente.<sup>442</sup>

Durante el periodo de Manuel Ávila Camacho, en 1941, por decreto, quedó extinto el Departamento de Trabajo, que había sido fundado en 1911, para dar paso a la creación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) lo que marcaría un momento clave para comprender y hasta cierta forma fomentar el modelo de sindicalismo de protección patronal.<sup>443</sup>

Con la conformación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social quedó asentado el carácter tutelar de la autoridad laboral, la cual, según afirma María Xelhuantzi, no debe ser interpretada como una actitud paternalista en pro del bienestar social y económico, sino más bien como el resultado de garantizar a “la oligarquía político-económica o a los políticos empresarios, la posibilidad de intervención permanente en la regulación y el manejo de los conflictos obrero-patronales.”<sup>444</sup> Además, con la STPS el gobierno reconfiguró y fortaleció el papel de intervención y regulación de lo social, se restó autonomía y se les quitó a los actores productivos su principal función, llevándolo a extremos que propiciaron la politización de la relaciones laborales, en

---

<sup>441</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 71.

<sup>442</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 74.

<sup>443</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit.

<sup>444</sup> María Xelhuantzi López, *Ibíd*, p. 75.

muchas ocasiones se resolvían asuntos ajenos al ámbito productivo y de las relaciones entre trabajadores y patrones.

Además, en el reglamento de la STPS se facultó a la Secretaría y las Juntas de Conciliación el monopolio de los registros de asociación de los trabajadores y patrones, la validación de estadísticas en materia laboral, lo que, entre otras cosas, dio pie a que prácticamente fuera imposible tener acceso a la información confiable y transparente sobre los sindicatos y los contratos colectivos de trabajo, lo cual es, sin duda, uno de los motivos y precedentes más importantes para comprender la existencia del sindicalismo de protección patronal.<sup>445</sup>

Así, durante esta etapa, para entender el origen de los sindicatos de protección patronal se debe comprender que el gobierno fue quien, en algunos casos, imponía por la fuerza algunos sindicatos o bien recomendaba a los grupos empresariales, nacionales o internacionales, el sindicato con el que tenía que firmar el contrato colectivo de trabajo, todo sin el consentimiento y participación de los trabajadores involucrados y todo esto fue posible, en gran medida, por las disposiciones legales, del sobre intervencionismo, tutela y paternalismo del gobierno o mejor dicho de la élite político-económica.

Durante esta primer etapa, con Calles, la CROM fue la central oficial, y aún después de los esfuerzos de Cárdenas por impulsar a la CTM como central sindical oficial hubo bastante oposición regional, cuyas expresiones fueron la creación e impulso de la CROM por caciques regionales, o bien, en cierta medida, la implementación de modelos de sindicalismo regional como el blanco.

El sindicalismo blanco surgió en Nuevo León, en 1919, como una iniciativa de los empresarios y los caciques regionales para impedir la imposición del sindicalismo oficial, que estaba representado en los años veinte por la CROM y, desde mediados

---

<sup>445</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 77-78.

de los cuarenta, por la CTM, o de otros tipos de sindicalismo como el católico o el anarco sindicalismo. Es así que:

“[...] los contratos de protección se desarrollaron en lugares o en regiones de más alto crecimiento industrial: en Monterrey y en el valle metropolitano de Estado de México. Un dato curioso: los contratos de protección en Monterrey fueron la respuesta sindical y política que el sindicalismo oficialista le dio a los llamados sindicatos blancos [...] la respuesta del sindicalismo cetemista fueron los contratos de protección patronal, era una especie de lucha entre el priismo de abajo, entre la estructura priísta corporativa, que tenía su aspecto gangsteril y su aspecto ideológico primitivo”.<sup>446</sup>

El sindicalismo blanco es diferente al de protección patronal en tanto que en el primer tipo los trabajadores saben de la existencia del sindicato y del contrato colectivo de trabajo, mientras en el segundo tipo los trabajadores desconocen que están sindicalizados y que existe un contrato colectivo.

En suma, es en los años cuarenta, el modelo de contratos y sindicatos de protección patronal se afianzó, cuando la CTM, ya como central oficial, se vio obligada a formar sindicatos de protección pues represento una forma de supervivencia que, en los hechos, se tradujo en:<sup>447</sup>

- a) Tanto en privilegiar como mantener el control salarial y contener el estallamiento de huelgas, sobre todo durante el periodo de la Segunda Guerra Mundial y mientras se celebró el Pacto de Unidad Obrera;
- b) Como una forma de hacer frente al caciquismo empresarial regional, en tanto que la central oficial utilizo en aquellas regiones donde fue necesario este modelo para imponerse;
- c) Como la expresión del autoritarismo, control, subordinación y corporativismo sindical articulado para cual se valió de la represión, violencia y la corrupción para mantener y controlar la contratación colectiva en ciertas empresas.

---

<sup>446</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 80.

<sup>447</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit.

### 3.2.2 Como modelo de sindicalismo Regional (1940-1980)

Hasta ahora se ha hecho un breve recorrido en el que hemos visto la aparición de los sindicatos y contratos de protección patronal, la intención de este apartado es hacer un recorrido que nos permite ver cómo fue que se consolidó como modelo regional, sobre todo en el Estado de México, lo cual responde a que en los cincuenta se impuso el modelo de sindicalismo tradicional o charrismo sindical.

Es importante recordar, como hemos visto en el primer capítulo y en el apartado 3.1 de este capítulo, que tanto el sindicalismo de protección patronal, el blanco o el tradicional, al final, forman parte del corporativismo sindical en tanto que son la expresión de la intención de controlar y subordinar las luchas sindicales. Es así que para los años cuarenta prevaleció:

[...] la iniciativa gubernamental como sustento principal de los sindicatos y de los contratos de protección, al punto en el que el sindicalismo y los contratos de protección son literalmente diseñados y formados por grupos beligerantes de la élite política, en los niveles nacional y local, para asegurar no sólo el desarrollo industrial sino, de manera deliberada o no, un desarrollo industrial asimétrico y profundamente concentrador de la riqueza.<sup>448</sup>

La industrialización de la posguerra abrió nuevas perspectivas para los sindicatos y para los contratos de protección que, como modelo, surgen a causa de la posibilidad que existía, desde entonces, de que los integrantes de la élite política-económica pudieran hacer negocios al amparo del poder público, lo que no sólo impulsó este tipo de sindicalismo, sino que llevó a que crecieran en el sistema relaciones industriales entre los años cuarenta y setenta.<sup>449</sup>

María Xelhuantzi afirma que una de las que pueden considerarse entre las primeras organizaciones sindicales creadas para dar protección patronal fue la Confederación de Obreros y Campesinos del Estado de México (COCEM), fundada el 23 de julio de 1944, a iniciativa directa del gobernador de Estado de México, Isidro

---

<sup>448</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 88

<sup>449</sup> María Xelhuantzi López, op. Ibíd, p. 88

Fabela. La COCEM representó uno de los primeros prototipos de sindicalismo de protección patronal, entre sus características principales está que:<sup>450</sup>

- a) Fue útil para por un lado para agredir y presionar a la CTM, mientras que, por otra parte, el gobierno encontró un modelo de sindicalismo que sería aceptado en algunas regiones por los empresarios y que le permitía garantizar que no habría obstáculos o problemas;
- b) Llegó a evolucionar a tal grado que, dentro de dicha organización, coexistían sindicatos y contratos representativos al lado de sindicatos y contratos colectivos de protección patronal;
- c) Su formación tiene como objetivo generar un prototipo de proteccionismo patronal pero con el apoyo e intervención del gobierno con el argumento de asegurar la reestructuración capitalista industrializadora;
- d) Representó una política de Estado para alentar la dispersión sindical, la profundización del clientelismo y la construcción de supuestas alternativas sindicales desde el poder.

Con la formación de la COCEM se respondió, sobre todo, a las necesidades y proyecto local del entonces gobernador Isidro Fabela, quien vio que posiblemente los conflictos entre la CTM con otras centrales de oposición podrían representar un problema para concretar el poder y “no depender de la federación cetemistas como única vía de la concentración de la política, de tal manera que la sucesión de los futuros gobernadores (sic) no fueran seriamente cuestionados e incluso imposibilitados si no hacían concesiones con ella en todo lo referente al poder sindical y político que generaba la industrialización”.<sup>451</sup>

El gobierno de Fabela, para concretar su proyecto económico regional, colocó al Estado de México como el lugar en el que se concentró el proyecto económico e industrial de Ávila Camacho, quien publicó, en 1941, *la Ley de Industrias Nuevas y Necesarias*, a la cual le siguió, en 1945, *la Ley de Protección Industrial en el Estado*

---

<sup>450</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 89-90.

<sup>451</sup> María Xelhuantzi López, *Ibíd*, pp. 90-91.

de México como mecanismo para incentivar la apertura de empresas en la entidad.<sup>452</sup>

Las anteriores iniciativas se acompañaron de una concesión que se hizo al Estado de México entorno a crear una Oficina de Registro de Asociación dependiente del departamento del Trabajo del gobierno del Estado e independiente de la Dirección de Registros de Asociaciones del Secretaría de Trabajo y Previsión Social, con lo que, en cierta medida, los registros sindicales se otorgaban por el gobierno estatal. Así, tanto estas iniciativas como el impulso del modelo de protección patronal permitieron que, en dicha entidad, creciera el número de empresas de 78 000, en 1942, a 300 000, en 1945.<sup>453</sup>

Para María Xelhuantzi otro de los hechos que muestra el impulso que intentó darle Fabela a la COCEM fue el hecho de colocar a su dirigente como representante del sector obrero en el Estado de México. Después de la gestión como gobernador de Fabela, su sucesor, Alfredo del Mazo siguieron apoyándose de la COCEM pero durante su gestión, además, se establecieron nexos muy importantes con el sector empresarial, es así que el grupo Atlacomulco optó por tomar y dirigir el proceso de industrialización y de organización sindical dándole un carácter de política de Estado.<sup>454</sup>

En suma, para el periodo de Ávila Camacho el modelo de sindicalismo de protección patronal ya estaba presente de manera regional, en el Estado de México tuvo mucha fuerza. Mientras que para el gobierno de Alemán se concretó la figura del político-empresario, razón por lo que resulta lógico comprender no sólo la existencia del sindicalismo de protección patronal sino también de la consolidación del sindicalismo tradicional.

El corporativismo sindical se afianzó durante los años cuarenta y a principios de los cincuentas con hechos como la afiliación masiva de los miembros de la CTM al PRI,

---

<sup>452</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibidem*, p. 91.

<sup>453</sup> María Xelhuantzi López, *Ibid*, p. 91.

<sup>454</sup> María Xelhuantzi López, *op. cit.*, pp. 93.

en 1946, lo que más que un acto de participación o alianza, representó un mecanismo de subordinación sindical que colocó a la CTM como la central oficial,<sup>455</sup> o bien, la Reforma de la *Ley Federal de Trabajo*, en 1948, conocida como “tesis Corona”, la cual, “sostenía que mientras estuviera vigente un contrato colectivo de trabajo, no podía haber desequilibrio entre los factores de producción, y por lo tanto no procedía una declaración de Huelga”,<sup>456</sup> otro de los antecedentes que causarían la existencia y posterior propagación de modelos de sindicalismo de protección patronal en tanto que el registro de los sindicatos y la negociación colectiva estarían subordinadas a la aprobación o no de la élite política-económica.

Durante los conflictos sindicales que se presentaron entre 1946 a 1952, en el caso de los mineros, ferrocarrileros y electricistas, la respuesta del gobierno alemanista fue violenta y represiva, además se impuso la reestructuración productiva y la industrialización a través de la aplicación de modelos de sindicalismo de manera unilateral. Un caso emblemático es el de los ferrocarrileros, con la imposición de Díaz de León, con lo que se consolidó, a nivel nacional, el charrismo sindical, el cual predominaría hasta finales de los años setenta.

Pero, fue sin duda el caso de los mineros en el que se muestra un suceso fundamental en el modelo de proteccionismo patronal. Así, el origen de los contratos de protección se encuentra en el conflicto de los trabajadores mineros de Nueva Rosita, Coahuila, el cual, justamente se desató cuando los trabajadores administraron el contrato colectivo de trabajo, situación que no les sería permitida porque con antelación ya había sido registrado uno a sus espaldas.<sup>457</sup>

Lo peculiar de este caso fue que la repuesta al movimiento de los mineros fue, además de la represión brutal, la modificación estatutaria con la que se marcó el camino hacia la centralización del poder y el control sindical a través de:

---

<sup>455</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 94.

<sup>456</sup> María Xelhuantzi López, *Ibíd*, pp. 94-95.

<sup>457</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 97.



[...] la centralización excesiva del poder en los Comités Ejecutivos Nacionales y específicamente en los secretarios generales para emplazar y decidir las huelgas y las revisiones de contratos colectivos de trabajo. Asimismo el propio contrato colectivo de trabajo, evidentemente de protección bajo nuevas cortapisas, sería utilizado para poner más obstáculos al libre ejercicio de Huelga.<sup>458</sup>

Con la respuesta que el gobierno dio a las expresiones sindicales disidentes, la consolidación del sindicalismo corporativo en todas sus formas, desde el blanco pasando por el tradicional hasta el de protección patronal, al final se consolidó el predominio, subordinación y control sindical. Así, la élite político-económica logró garantizar “la incapacidad de los sindicatos para negociar en el ámbito de producción y para establecer acuerdos directos con las empresas.”<sup>459</sup>

María Xelhuantzi menciona que, desde mediados de los años cuarenta, bajo el uso del binomio pan o palo, o bien, divide-corrómpe y vencerás, se delinearon, desde el poder, las variantes de todos y cada uno de los tipos de sindicalismo que tuvieron como característica que los contratos colectivos del charrismo “sin ser siempre y al mismo tiempo de protección, se asemejaban estos a su lenta evolución y escasa innovación, en mantenerse con frecuencia en el borde de mínimos de bienestar y salario para los trabajadores pero, sobre todo en excluirlos”.<sup>460</sup>

Es en ese contexto que no resulta extraño la conformación de otras centrales sindicales en este periodo, entre las que destacan: Federación de Agrupaciones Obreras (FAO), en 1950; la Confederación Revolucionarias de Obreros y Campesinos (CROC) y la Federación Obrera Revolucionaria (FOR), ambas en 1952; y la Confederación Revolucionaria de Trabajadores (CRT), en 1953, esta última ya en periodo presidencial de Adolfo Ruiz Cortines.

Para los años cincuenta, el modelo de proteccionismo sindical se había extendido, e incluso muchos dirigentes sindicales encontraron en estos una forma de hacer negocio, todo con apoyo del gobierno. El mecanismo utilizado fue tal que en muchas

---

<sup>458</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 98.

<sup>459</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 99.

<sup>460</sup> María Xelhuantzi López, *Ibíd.*, p. 99.

ocasiones se ofrecían directamente a las empresas, o bien, se le disputaban a la CTM, por lo que durante este periodo hubo constantes disputas y enfrentamientos entre la COCEM y la CTM, e incluso, esta última en algunos casos también oferto dicho modelo de sindical de manera aislada y marginal.

En 1966, con la conformación del CT, que representó una respuesta del gobierno para resolver y centralizar a las distintas facciones para garantizar la disminución del conflictos, y al afianzarse la dirigencia en ésta de Fidel Velázquez líder cetemistas, una parte de los acuerdos fue “[...] la distribución del poder y de las cuotas de poder sindical entre las organizaciones, lo que sin duda incluía la distribución de los contratos de protección, su territorialización, su sectorialización y sus reglas no escritas.”<sup>461</sup>

María Xelhuantzi, en su obra *La Democracia Pendiente*, retoma de Mario de la Cueva, Héctor Barba y Manuel Fuentes elementos para entender el auge de los contratos y sindicatos de protección patronal, que comenzaron a apuntalarse en los años setenta, sobre todo debido a las reformas realizadas a la *Ley Federal de Trabajo*, en 1970, y la creación del Instituto Nacional del Fondo para la Vivienda de los Trabajadores (INFONAVIT), en 1972, sobre todo porque:<sup>462</sup>

- a) Las reformas en la *LFT* dejaron abierta la posibilidad de legalizar la práctica de proteccionismo patronal, además de alentarse la formación de sindicatos y contratos de protección, se llegó, incluso, al extremo de que aun cuando no existía la empresa ya había un sindicato o un dirigente vendiendo sus servicios de protección a los administradores de las empresas o a los abogados patronales;
- b) Con la creación del INFONAVIT surge la tendencia de dirigentes charros, conocidos como los “constructores” quienes hicieron grandes negocios y fortunas enormes al asociarse con empresas constructoras, fomentó al sindicalismo y al contratismo de protección en la industria de la construcción

---

<sup>461</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 101.

<sup>462</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 103-107.

que sigue siendo uno de un verdad ero enclave de este tipo y también que ha controlado principalmente la CTM; y

- c) La existencia y consolidación del “tripartidismo falsificado”, esto es, un tripartidismo que no es tal, porque las representaciones sociales que concurren en él no son legítimas en tanto que no hay equilibrio ni equidad de los actores.

Para el periodo de López Portillo comienza en cierta forma la reestructuración del modelo económico, esta dinámica llevó a que se diversificara la élite político-económica, la cual, llegó incluso a aliarse con el capital extranjero trasnacional y multinacional. Adicionalmente, durante los años setenta se da el periodo de insurgencia sindical al cual se le dio una respuesta sumamente represiva e incluso comenzó a privilegiarse mucho más al modelo de sindicalismo de protección patronal, hecho que se concretaría con la reforma al derecho procesal de trabajo realizada en 1980.

Fue en este contexto que se presentó la formación de una nueva central de proteccionismo patronal, también en el Estado de México, la Confederación de Trabajadores y Campesinos (CTC), fundada en abril de 1976. Dicha central surge de una ruptura dentro de la COCEM, y aunque muchos afirman que esta se dio a raíz de disputas entre las familias predominantes, los Moreno y los Domínguez, lo cierto es que “lo que estaba en juego era uno de los proyectos más importantes de la estrecha relación de Hank González con el sector empresarial en el Valle de México, quien por su parte, reclama a los sindicatos oficiales más decisión para sofocar los conflictos obreros, que fueron rebasados.”<sup>463</sup>

Así, María Xelhuantzi afirma que la CTC, estrechamente vinculada a la familia Hank González, puede ser vista como el ejemplo de un modelo sindical de la oligarquía político-económica que se intensificó y propagó durante el periodo de liberalización económica de los años ochenta pero que a su vez representó la modernización de

---

<sup>463</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 116.

las formas y métodos implementados que representan el corporativismo sindical mexicano.

### 3.2.3 El modelo sindical predominante desde los años ochenta y hasta la fecha

Durante el periodo de reestructuración económica el modelo de sindicalismo de protección patronal se expandió de manera sorprendente e incluso ha llegado a ser el modelo predominante dentro del sistema de relaciones industriales mexicano, en la actualidad se estima que “hay aproximadamente un millón de contratos colectivos depositados, y de éstos se revisan cada dos años apenas el 7 u 8%, proporción que corresponde a los contratos operativos celebrados con sindicatos reales, y el resto, aproximadamente el 92%, son, sin duda, [sindicatos y] contratos colectivos simulados”.<sup>464</sup>

María Xelhuanzi menciona que de entre los factores que propiciaron que el modelo de sindicalismo de protección patronal pasara de ser un modelo regional al predominante a nivel nacional están: la reforma de 1980 al derecho procesal del trabajo; la intensa reestructuración a partir de los años ochenta, la modernización autoritaria, la apertura comercial, la firma del *Tratado de Libre Comercio* con lo que se abrió paso a la entrada de multinacionales y transnacionales; y la crisis del sindicalismo tradicional, en México y en el mundo, sobre todo porque fue insostenible el corporativismo sindical en cuanto a beneficios.

Tanto para María Xelhuanzi como para Manuel Fuentes, las reformas legales, realizadas en 1980, no sólo le abrieron la puerta al sindicalismo de protección patronal sino que representaron un parteaguas en tanto que este modelo se favoreció tanto de las disposiciones legales como de los procesos y mecanismo que lo acompañaban. Así, “[...] el origen y el desarrollo histórico de los contratos de protección ha sido y es eminentemente político, una combinación de factores

---

<sup>464</sup> Héctor Barba García, “*Contratos de protección: grave desviación estructural en México*”; [en línea], en Mercedes López Martínez (coordinadora editorial), *Memorias del Seminario: Auge y perspectivas de los contratos colectivos de protección patronal: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, México DF, Fundación Friedrich Ebert Stiftung y Grupo Parlamentario PRD, Primer Edición, 2005, Dirección URL: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/50435.pdf>, [consultado: 30 de abril de 2015], p. 44.

vinculados a la naturaleza corporativa y autoritaria del sistema político y a los patrones de una acumulación de capital subordinada y dependiente.”<sup>465</sup>

Por su parte Manuel Fuentes afirma que las reformas realizadas en 1980 fueron una respuesta política al periodo de insurgencia sindical de los años setenta que tuvo una fuerte presencia en zonas altamente industrializadas del Estado de México, así se despertó una creciente preocupación tanto entre los empresarios como en el gobierno. De ahí la intención de reglamentar y restringir más el procesos de huelga y contratación colectiva.<sup>466</sup>

Además, Fuentes menciona que antes de las reforma de 1980, en el título catorce de la *LFT* de 1970 en ninguno de los capítulos se hacía referencia al procedimiento de huelga, pero ya con las reformas, en el título catorce se integró un apartado que reguló y restringió los procedimiento para estallar las huelga, estableciéndose en el artículo 923 que “no se dará trámite al escrito de emplazamiento a Huelga cuando no sea formulado a los requisitos del artículo 920 o sea por un sindicato que no sea el titular del contrato colectivo de trabajo, o el administrador del contrato de ley, o cuando se pretenda exigir la firma de un contrato colectivo, no obstante existir ya uno depositado en la Junta de Conciliación y Arbitraje competente.”<sup>467</sup>

Por su parte Arturo Alcalde también menciona que las reformas realizadas en 1980 son un punto de quiebre para que el sindicalismo de protección patronal se convirtiera en el modelo preferido de la elite gobernante, en tanto que, normalizaron la práctica de que la única razón para emplazar a huelga sería la firma de un contrato colectivo de trabajo, sin que ello implicara que se verificaría que los trabajadores supieran de la existencia de este.<sup>468</sup>

Además, María Xelhuantzi afirma que los sindicatos y los contratos de protección se convirtieron en la mejor opción para los patrones y para el gobierno para anticiparse, resolver los problemas y garantizar los cambios laborales derivados de

---

<sup>465</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 121.

<sup>466</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 122.

<sup>467</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 123.

<sup>468</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibíd*, p. 123.

la reestructuración productiva y de la modernización. E incluso, menciona, que todo esto fue posible por la debilidad y poca capacidad de movilización que tenían los sindicatos como consecuencia de años y años de corporativismo sindical. Así, la reestructuración capitalista en México tuvo como rasgos fundamentales:<sup>469</sup>

- a) Transformaciones radicales de la administración, grandes cambios tecnológicos y flexibilidad laboral, nuevas formas de articulación y de acumulación del capital, reingeniería de las empresas y, de manera destacada, la consolidación del capital multinacional;
- b) La modernización autoritaria como patrón para garantizar la reestructuración productiva, que en gran medida se sirvió de la existencia de sindicato y contratos de protección, que se convirtieron así en el legado más importante que la vieja oligarquía político-económica dejó al capital multinacional;
- c) Lo que se acompañó de la crisis del sindicalismo tradicional, debe ser entendida como la crisis del corporativismo sindical de beneficios mínimos hacia la clase trabajadora;
- d) La imposición del modelo de protección patronal como pieza clave para dicha refuncionalización de las relaciones laborales mexicanas. En suma, la opción que tomó la clase político-económica para garantizar la nueva etapa de desarrollo económico.

Si bien, como hemos visto en los años cuarenta el modelo de sindicalismo de protección patronal fue ejecutado por algunas centrales sindicales -desde la COCEM, la CTM, CROC, CTC, etc.- un rasgo fundamental del sindicalismo de protección patronal que apareció a mediados de los años ochenta fue la figura del abogado-dirigente el cual, es parte de la modernización del corporativismo y representó la refuncionalización del este modelo<sup>470</sup> El abogado-dirigente tomó las siguientes características:<sup>471</sup>

---

<sup>469</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 124-146.

<sup>470</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 146.

<sup>471</sup> Véase María Xelhuantzi López, *Ibíd*, pp. 147-146.

- a) Como producto de la sobre intervención gubernamental y patronal, es aquel que se presenta como el dirigente sindical es decir lo sustituye, motivo por el que se convirtió en la pieza o en el mediador principal de las relaciones laborales;
- b) La nueva generación de abogados-dirigentes se ha integrado, en gran parte, de abogados patrocinados y promovidos directamente por la autoridad laboral en los niveles locales y federal;
- c) El abogado-dirigente es una figura *light*, que se presenta como “apolítico”, desprovisto del lenguaje “revolucionario” de dirigente sindical tradicional. Asumiéndose más como un intermediador o *bróker* cuyas ganancias es, con frecuencia, más económicas que político partidistas;
- d) Entre los abogados-dirigentes también existe una corriente que viene de, desde los setentas, quienes han recompuesto, refuncionalizado y reposicionado en los nuevos escenarios que adopta un lenguaje modernizador pero que conservan un discurso político que va de lo moderno a lo radical, se vinculan con causas no sólo sindicales, sino partidistas y cívicas.

Además, María Xelhuantzi menciona que al incluirse en la *Ley Federal de Trabajo* de 1970 la idea de que cualquier tipo de demanda en torno a violaciones al contrato colectivo debía presentarse por escrito tuvo como consecuencia que se impusiera en cierta forma la necesidad de contratar los servicios de los abogados y con ello se benefició a la figura de los abogados intermediarios, incluso para el control de las relaciones obrero-patronales. Por su parte, Porfirio Muñoz Ledo los define como un biotipo del abogado-dirigente, cuya figura se extendió y normalizó por tres razones:

[La...] primera, por una renovación generacional, educativa y hasta familiar dentro del viejo sindicalismo. Este es un biotipo. Segunda, por abogados litigantes que aprovechan el cambio morfológico de los trabajadores en el establecimiento de empresas de mayor nivel tecnológico y metalmeccánicas y con otro ni perfil de sindicatos. Aún rompiendo con el viejo sindicalismo, eran tolerados por el sistema en la medida en que, en un tiempo de peligro de

contaminación con movimientos subversivos, los llevaban fuera de los sindicatos tradicionales pero no los llevaban hacia la izquierda recalcitrante. Este es otro biotipo. Tercera, hubo otra generación de abogados jóvenes, universitarios, ideológicos, que fueron grandes asesores de sindicatos como los del FAT, que empezaron a tener éxito por tener buenos abogados.<sup>472</sup>

El auge del sindicalismo de protección patronal no se podría explicar sin estudiar el periodo en el que Arsenio Farell Cubillas fungió como Secretario de Trabajo, sobre todo porque fue él quien promovió y facilitó todo para que este modelo encabezado por abogados-dirigentes tuviera éxito. Esta situación se explica, como afirma María Xelhuantzi, porque Farell provenía del círculo de abogados laborales y fue titular de un despacho exitoso, desde el cual tejió una red de relaciones que le permitieron obtener importantes cargos públicos.

Como expresión de la nueva fase económica y del auge del modelo de sindicalismo de protección patronal impulsado por Farell, siguió privilegiándose que la autoridad y no los trabajadores fueran quienes tomaran la decisión sobre quién ocupaba representación sindical. Como ejemplo está el surgimiento de organizaciones como la Federación Nacional Democrática y de Obreros y Campesinos (FNDOC), en noviembre de 1993 y de manera sobresaliente, de la Federación Sindical Coordinadores Nacional de Trabajadores (FSCNT), dirigida por el abogado Ramón Gámez Martínez.<sup>473</sup> Así, la Federación de Gámez significó:

una oportunidad novedosa de sindicalismo para el gobierno, para las empresas y quizá para los trabajadores, porque parecía llenar un vacío, el de un sindicalismo apartidista y deliberadamente distante del sindicalismo tradicional de las grandes confederaciones, así como deliberadamente distante del sindicalismo independiente tradicional, beligerante y radical de organizaciones como la Unión Obrera Independiente, con huelgas locas, su asambleísmo, su cierre de empresas y su incertidumbre laboral para los trabajadores.<sup>474</sup>

---

<sup>472</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 153.

<sup>473</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 154.

<sup>474</sup> María Xelhuantzi López, *Ibíd*, p. 154.



Aunque en la visión de los abogados patronal lo novedoso y el motivo del auge del sindicalismo de protección patronal, dirigido por abogados-dirigentes, fue su carácter apartidista que protege a los empresarios tanto de las extorsiones realizadas por los líderes sindicales espurios como de los conflictos e inestabilidad causada por sindicatos beligerantes con quienes no se puede ni hablar, lo cierto es, que el sindicalismo de protección patronal se consolidó y ha representado un mecanismo aún más sofisticado de corporativismo sindical que es el resultado de “un pacto histórico dentro de la élite política, principalmente entre funcionarios del gobierno y los empresarios, y de la peculiar mezcla de complicidades y acuerdos entre ambos que caracterizan al sistema político mexicano.”<sup>475</sup>

Alfonso Bouzas afirma que, durante el sexenio de Miguel de la Madrid y Carlos Salinas, fue Arsenio Farrell quien institucionalizó al sindicalismo de protección patronal al colocar en manos de aquellos a quienes consideraba sus amigos los registros sindicales para posteriormente firmar contratos que protegerían a las grandes empresas, con lo que se garantizó que la apertura comercial y la globalización se diera en un clima de “estabilidad”. Además, desde entonces casi ningún sindicato real surgiría y los pocos que lo han intentado o logrado ha sido porque asumen una conducta casi heroica y también por la terquedad de los involucrados.<sup>476</sup>

En suma, desde los años ochenta, la FSCNT se convirtió en la mayor central sindical de protección patronal dirigida por abogados-dirigentes, incluso tiene presencia nacional y en varias ramas de la industria.<sup>477</sup> Mientras que, por otra parte, las centrales sindicales como la CTM, CROC Y COR están compuestas tanto de sindicatos tradicionales como de sindicatos de protección patronal.<sup>478</sup>

---

<sup>475</sup> María Xelhuantzi López, op. cit. p. 155.

<sup>476</sup> José Alfonso Bouzas Ortiz, op. cit., p. 115.

<sup>477</sup> Véase para mayores referencias: Jesús Ramírez Cuevas, “*El sindicalismo de negocios: contratos a la carta*”, [en línea], México DF, La Jornada, Sección Masiosare, núm. 318, domingo 20 de marzo de 2005, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2005/03/20/mas-cuevas.html>, [consultado: 10 de junio de 2015].

<sup>478</sup> Véase José Alfonso Bouzas Ortiz, op. cit.

El sindicalismo de protección patronal, como afirma María Xelhuantzi, ha representado la respuesta típicamente capitalista para debilitar al sindicalismo independiente, autónomo y democrático. También, ha servido para asegurar procesos de reestructuración y acumulación que favorezcan casi de manera exclusiva al capital, que no se puede explicar sin estudiar las complejas relaciones, alianzas, subordinación y control de los sindicatos por élite político-económico gobernante.

### **3.3 Funcionamiento e implicaciones del sindicalismo de protección patronal: el corporativismo de control sindical**

El objetivo para este apartado es explicar el funcionamiento e implicaciones del sindicalismo de protección patronal, con lo que cerraremos el capítulo. Nos hemos propuesto, de manera general dar una definición que resume todos los elementos que hemos observado en los anteriores apartados. Así, podemos afirmar que los sindicatos de protección patronal se han caracterizado como aquellos que representan:<sup>479</sup>

- a) Una respuesta típicamente capitalista de explotación y para asegurar patrones de acumulación subordinada y procesos de reestructuración autoritaria y unilateral, sin participación de los trabajadores;
- b) Son producto del corporativismo sindical que ha prevalecido en México, además su causa y origen está dentro del control político, la sobre intervención histórica del gobierno y los patrones en las relaciones obrero-patronales;
- c) Dentro de estos existen dos variantes: el que es acordado entre el dirigente sindical y el patrón; y el que le es impuesto a la empresa por un dirigente que cuenta con el registro y respaldo de un membrete u organización sindical;
- d) En ambos casos, la protección de los intereses del patrón están antes de los derechos e intereses de los trabajadores. A cambio de esta protección, el

---

<sup>479</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., p. 55.

dirigente sindical y su organización reciben beneficios económicos de diversa índole;

- e) Las prestaciones y salarios tienden a estar por debajo de los mínimos que establece la ley, además de ser negociados sin consentimiento y participación de los trabajadores;
- f) Por lo regular, el registro del sindicato y la firma del contrato colectivo de trabajo se dan con antelación, incluso antes del inicio de actividades de una empresa y de la contratación de trabajadores;
- g) Otro de los rasgos principales de este tipo de sindicato y de contratos: simulación de la bilateralidad obrero-patronal de la vida sindical. Sin embargo, los trabajadores desconocen la existencia tanto del sindicato como de los contratos de protección;
- h) Son la consecuencia de la existencia de lagunas en la Ley Federal de Trabajo, sobre todo en materia de acreditación de la representación de los trabajadores, es decir: probar que el sindicato existe, probar que el sindicato cuenta con la aprobación de los trabajadores para emplazar o estallar una huelga, o bien, para solicitar la revisión del contrato colectivo;
- i) En muchos casos son elaborados por abogado patronales, quienes se encargan de su administración y de resolverle al patrón los problemas laborales de su empresa o negocio. También, se ha observado que se desarrollan como negocios familiares, esto implica que en muchos casos, se heredan o intercambian entre miembros de una misma familia; y
- j) Se presentan principalmente en la micro, pequeña y mediana empresa, así como en los sectores de comercio, construcción, servicios, entre otros. Para muchas empresas son una forma de reducir costos y aumentar ganancias a costa de los salarios, prestaciones y condiciones de trabajo.

Esta definición nos permite observar que el tipo de sindicalismo de protección patronal funciona en primera instancia como mecanismo de control sindical, que existe legalmente pero los trabajadores desconocen su existencia, por lo que todas las negociaciones y asuntos que tienen que ver con las relaciones obrero-patronales son pactadas a espaldas y sin la participación de los trabajadores.

Así, una forma de entender su funcionamiento es ver el proceso mediante el que se da el registro del sindicato y el contrato de protección patronal. En este sentido Arturo Alcalde abona importantes elementos, entre los principales que señala están:<sup>480</sup>

- a) El Estado se ha colocado como el árbitro y parte en prácticamente todo el proceso porque interviene para crear leyes a través del poder legislativo federal y dan vida a otras normas derivadas de la aplicación a través de las jurisprudencia establecida por los tribunales del poder judicial federal;
- b) El Estado interviene en la resolución de conflictos en la Junta de Conciliación y Arbitraje, aun existiendo en éstas el tripartismo en realidad es simulado y la mayor parte de las decisiones las toma al final el gobierno. Además de que el Estado tiene el control e interviene en el registro de los sindicatos;
- c) El Estado interviene en la conciliación de conflictos, siempre en favor de defender los intereses de los patrones. Además, interviene reprimiendo, cuando así conviene, al trasgresor de la ley y al movimiento sindical democratizador, sobre todo cuando reta la política proteccionista del charrismo sindical.

En este sentido, Alfonso Bouzas concuerda en que el funcionamiento del sindicalismo y la contratación de protección patronal está en las instituciones normativas de las relaciones laborales a través de las disposiciones legales como: la toma de nota y el registro sindical, establecidas del artículo 365 en adelante en la *LFT*; el registro de contrato colectivo de trabajo, previsto en el artículo 390 de la *LFT*; la tipología sindical establecida reconocida y válida para cada organización, definida arbitrariamente por la autoridad laboral; y los procedimientos para estallar y validar o calificar las huelgas.<sup>481</sup>

Según lo planteado por Bouzas y Alcalde, el funcionamiento y la existencia del sindicalismo de protección patronal dependerían de alianzas y acuerdo existentes

---

<sup>480</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 162-163.

<sup>481</sup> Véase José Alfonso Bouzas Ortiz, op. cit., pp. 123-124.

entre los abogados patronales o las centrales sindicales oficiales y las autoridades laborales o el gobierno cuyo interés es beneficiar a los empresarios. En ese sentido, María Xelhuanzi retoma la opinión de algunos de los integrantes del Grupo Parlamentario Federal del PAN, quienes destacan que el funcionamiento y existencia de este modelo sindical responde a que durante décadas el Estado ha tenido como instrumento el reconocer o no el derecho legítimo de los trabajadores a organizarse en sindicatos, en algunos casos, aunque se cumple con la ley de competencia, otorgan a su capricho y discrecionalidad el registro o no de un sindicato.<sup>482</sup>

Además, como señalan Arturo Alcalde y María Xelhuanzi, a lo anterior se suma el hecho de que la autoridad tiene la facultad y obligación de llevar las estadísticas generales correspondientes a la materia del trabajo, proceso que es sumamente discrecional y poco transparente, lo que les ha permitido dar entrada a sindicatos y al registro de los contratos de protección sin que se pueda tener con facilidad datos al respecto.

Otro de los elementos para comprender el funcionamiento de los sindicatos de protección patronal está en las tarifas que estos cobran por sus servicios, aunque los abogados patronales afirman que una cualidad de estos es que no cobran y no se enriquecen con las cuotas sindicales, lo cierto es que detrás de estos hay un jugoso negocio del que obviamente sólo salen beneficiados quienes se prestan para registrar al sindicato y contrato: el que funge como dirigente sindical, las autoridades del trabajo y los empresarios.

En cuanto al dinero que se paga por el proteccionismo patronal, María Xelhuanzi afirma, la tarifa que cobran los dirigentes por firmar el contrato de protección depende tanto de qué tan rentable es la industria como del “número de trabajadores: un salario mínimo por cada trabajador.”<sup>483</sup> Por su parte Alfonso Bouzas estima que las empresas gastan entre 29 y 30% de sus ganancias en pagar los dirigentes de

---

<sup>482</sup> Véase María Xelhuanzi López, op. cit., p. 166.

<sup>483</sup> María Xelhuanzi López, op. cit., p. 169.

los sindicatos de protección patronal.<sup>484</sup> Esto nos deja ver, como afirman ambos investigadores, que en los hechos este modelo representa un mecanismo que brinda a los empresarios la tranquilidad de que nadie los va confrontar, aunque se ha dicho que reduce los costos de producción, lo cierto es que resulta muy costoso mantener este esquema pero pese a todo existe la disposición de mantenerlo.

En cuanto al funcionamiento del modelo de protección patronal otro elemento para ver su funcionamiento es estudiar el comportamiento tanto de los abogados patronales como de las cámaras de comercio, por ejemplo la:

COPARMEX [...la cual funciona] como un gran sindicato patronal, que da a sus abogados los contratos de las empresas de sus representados y tiene también sus propios sindicatos de protección. Juan Rodríguez Villegas utiliza la palabra holding para describir este fenómeno, en el que al parecer están directamente relacionados reconocidos abogados como Tomas Natividad o Baltasar Cavazos. Algunos de estos abogados forman sus propias empresas, contratan al “dirigente” sindical y le pagan una cierta cantidad para llevar los contratos. Los abogados le resuelven al patrón todos sus problemas laborales.<sup>485</sup>

O bien, como ha documentado Alfonso Bouzas sólo basta con observar la Federación Sindical de Gámez, la cual, funciona ofreciendo servicios directamente a las empresas, en muchos casos el gobierno es quien ha recomendado contratar sus servicios a los empresarios, o bien, le ha arrebatado muchos contratos a la CTM, CROC, etc.

La Federación de Gámez, conocido como el Zar de los Contratos de Protección Patronal,<sup>486</sup> ofrece los servicios de protección patronal a las empresas, incluso antes de contratar trabajadores, sobre todo a través de la figura de abogado-dirigente, entre los que se han identificado a:

Rubén Romo Martínez, aparece como secretarios general de tres sindicatos; José Sergio Guerrero Villa, secretario general de dos sindicatos; Antonio Borge Ruiz,

---

<sup>484</sup> José Alfonso Bouzas Ortiz, op. cit., p. 117.

<sup>485</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 171.

<sup>486</sup> Véase Jesús Ramírez Cuevas, op. cit.

secretario general en tres sindicatos; Jorge Trejo Hernández, secretario general de tres sindicatos; Roberto F. Islas Shaw, secretario general de un sindicato; María del Carmen Espinal Souza, secretaria de la federación y de un sindicato; Salvador Barba Cortes, secretario general de un sindicato; y Ramón Gámez quien es secretario general de dos sindicatos y por las funciones de representación que tiene inferimos que es el *manager man* del consorcio.<sup>487</sup>

Ramón Gámez en entrevista con María Xelhuantzi describió el proceso por medio del cual se da el registro y contratación tanto del sindicato como del contrato de protección patronal de la siguiente manera:

[...] un empresario que se da cuenta de estas condiciones, lo mismo que determina con asesores dónde va poner su planta, determina con qué sindicato va a contratar, ellos son quienes deciden es una realidad [...] ¿Cómo funciona esto en una empresa extranjera? La empresa dice: voy a entrar a México, contrata abogados, asesores y les pregunta: ¿qué necesito? Y hacen un diseño corporativo conforme a la reglamentación nacional. Cuando preguntan ¿cómo está el ambiente laboral?, sus asesores le dicen: en México la ley permite, y las autoridades los “cochupan”, que un sindicato, antes de que tenga trabajadores, antes de que abra tus puertas, ya te haya emplazado y te haya cerrado [...] Cuando nosotros (se refiere a la Federación Sindical Coordinadora de Trabajadores) comenzamos a trabajar los cines, había un solo sindicato que estaba afiliado a una de las grandes centrales. Y una de las grandes centrales se quejaba ante la autoridad laboral “es que estos desgraciados celebran contratos antes de tener trabajadores siquiera”. Tenía razón, pero esa central acostumbraba a emplazar a huelgas antes de que el cine estuviera construido, bastaba con que se pusiera el letrero “aquí se va a construir el cine fulano” y ya estaban emplazados a huelga. Como empresarios, se necesita ser muy estúpido para no tener medidas ante esta situación. El sistema de corrupción que se ha establecido en México, para hacer este enorme corporativismo de los sindicatos oficialista, hace que así sucedan las costas.<sup>488</sup>

---

<sup>487</sup> José Alfonso Bouzas Ortiz, op. cit., p. 120.

<sup>488</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 170.

María Xelhuantzi López menciona que, en suma, en los últimos años, sobre todo después de la muerte de Fidel Velázquez, en 1997, identificó cuatro formas que abonan a entender el funcionamiento de los sindicatos de protección patronal:<sup>489</sup>

- a) Desde sus orígenes y durante varias décadas, el medio principal con que contaban las organizaciones sindicales para conseguir contratos de protección era el contacto o la recomendación directa por parte del gobierno, en sus niveles federal y estatal, o en muchos casos decidían con qué organización sindical deberían hacer su contrato colectivo determinada empresa;
- b) Después de la intervención gubernamental se pasó a un mercado más flexible, en el cual las empresas podían decidir a qué central contratar para firmar su contrato colectivo o formar al sindicato y elegir sus dirigentes, aunque siempre con una cierta vigilancia gubernamental. En esta etapa, los sindicatos comenzaron a ofertar sus servicios de protección a las empresas de manera más abierta, directa o utilizando la extorsión;
- c) En los años ochenta, como parte de la reestructuración productiva y de la intervención del gobierno en el ambiente laboral, se da, claramente, la competencia de organizaciones sindicales oficiales contra las de membrete, como la de Ramón Gámez, así se desarrolló una especie de mercadotecnia de los contratos de protección. El proteccionismo patronal se volvió más eficiente, e incluso las organizaciones compiten para ofrecer mejores garantía a las empresas por medio de sus abogados, a efectos de obtener los contratos. El “cabildeo” ante las cámaras de comercio de países extranjeros, la “diplomacia” de los representantes sindicales y de sus abogador e incluso los viajes al extranjero para ofrecer personalmente a las empresas los servicios de protección; y
- d) Adicionalmente, se sumaron al proceso de marketing de los contratos de protección realizados por entidades gubernamentales como la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) o la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT). Desde la década de los noventa, se ha visto claramente

---

<sup>489</sup> Véase María Xelhuantzi López, op. cit., pp. 175-178.



como simples intermediarios de acuerdos y de compromisos pactados en el marco de acuerdos comerciales o de inversión por otras entidades del propio gobierno mexicano a lo que se suma la negativa rotunda para insinuar siquiera cualquier forma de compromiso de respeto a los derechos laborales o de la cláusula social en los acuerdos comerciales suscritos por el gobierno mexicano durante la firma de los *Tratados de Libre Comercio*.

En resumen, para cerrar el capítulo, el sindicalismo de protección patronal es el reflejo más perverso y la suma de todos los factores del sistema de relaciones industriales mexicano. Representa “al corporativismo [sindical...] en sus comienzos, una iniciativa de la oligarquía político-económica postrevolucionaria para asegurarse el control de los actores productivos y con él: altas ganancias, salarios bajos y la conservación del poder, con lo que también implantaron en México un capitalismo atrasado, dependiente y escandalosamente inequitativo.”<sup>490</sup>

Tanto María Xelhuantzi como Arturo Alcalde señalan que el modelo de proteccionismo patronal es ejemplo de la impunidad, la corrupción y la simulación de la legalidad, lo que en los hechos se ha reflejado directamente en que en nuestro país impere un sistema político sumamente autoritario, antidemocrático y con una profunda desigualdad social. Durante este proceso el corporativismo y subordinación sindical ha llevado a que los sindicatos no ejerzan su principal función como actores de equilibrio y cambio social, como consecuencia tenemos graves problemas políticos y sociales como la desigualdad económica, la corrupción y la simulación política del Estado y sistema político mexicano que son sumamente antidemocrático.

---

<sup>490</sup> María Xelhuantzi López, op. cit., p. 162.

## **Capítulo 4. Conclusiones: Hacia una tipología ampliada del sindicalismo de protección patronal: El Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y su relación con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (Septiembre de 2008-noviembre de 2014)**

*“La organización autentica de los trabajadores de Atento traerá mejoras significativas no solamente para los trabajadores de la empresa, sino también para todos los trabajadores de call center en México y alrededor del mundo. Los call center de Atento México son de mucha importancia para esta empresa multinacional y contribuyen a definir las condiciones de trabajo y de salarios en las otras empresas de call center en México y en las instalaciones de Atento en otros países donde opera. Por eso su lucha también en nuestra lucha y la lucha de muchos otros trabajadores y trabajadoras como ustedes en México, en las Américas y en el mundo” [Larry Cohen-Presidente de Communications Workers of America, AFL-CIO, Washington, D.C, 1 de octubre 2014]*

Hasta este momento, en esta investigación al caracterizar al Estado, al sistema político y al sistema de relaciones industriales mexicano ha quedado en evidencia que el sindicalismo ha representado un pilar fundamental para generar la permanencia del Estado, del régimen y del sistema político. Así, hemos visto que, desde el poder, la élite político-económica ha diseñado ciertos modelos y tipos de sindicalismo con lo que se ha obstruido la conformación de proyectos sindicales autónomos e independientes.

Después de realizar esta investigación hemos llegado a la conclusión de que el Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana sí pertenece al tipo de protección patronal, conforme a la tipología elaborada por María Xelhuanzi. Sin embargo, encontramos también que este sindicato adquirió características nuevas y políticamente más sofisticadas,



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

como resultado de confrontar y resolver en su favor un proceso de organización sindical impulsado por los trabajadores y apoyado por el STRM.

En conclusión, el SSCTRM constituye un subtipo de sindicato de protección patronal. Sus características antes de confrontar la organización de los trabajadores eran:

1) Escala de control alta, negociación colectiva inexistente y simulada, contratos suscritos a espaldas de los trabajadores; pactados entre patrón y abogado “dirigente”;2) Unilateralidad laboral y flexibilización salvaje;3) Derechos y prestaciones en algún punto por debajo de la ley; 4) El control laboral es más importante que el político. Dichas características, fueron notorias entre los años 2001 y 2008.

Sin embargo, entre 2009 y 2014, adquirió una serie de características que combinan los elementos antes observados con nuevas acciones y patrones de funcionamiento. A raíz de que el SSCTRM fue forzado a salir a la luz, como resultado del movimiento de los trabajadores de Atento y sus esfuerzos de organización dentro del STRM, creó una estructura sindical en complicidad con la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. Algunas de sus características son:

- a) Pese a que los trabajadores ahora saben de su existencia, tanto las negociaciones como las condiciones de trabajo fueron pactadas y establecidas sin consultar a los trabajadores, con unilateralidad alta y bilateralidad cero en las relaciones laborales;
- b) Se dedicó a desarticular los esfuerzos de organización sindical de los trabajadores de Atento, a través de la implementación de una campaña antisindical salvaje, que ha llevado año con año a la renovación de un 70% del personal; esta es una de las tasas de rotación de personal más alta, por encima del promedio en México y en el mundo.
- c) Dispuso de recursos económicos, materiales y humanos en abundancia, todo con el patrocinio de la administración de la directiva de la empresa

Atento, para evitar que la organización sindical de los trabajadores se concretara y reconociera;

- d) Simuló la negociación colectiva, conforme avanzaron los esfuerzos de organización sindical, precarizó los términos y condiciones establecidas en contratos de protección patronal, aun cuando dicha situación es ilegal; y
- e) Tomó acciones y evidenció, sin importar las consecuencias, la complicidad entre empresa, gobierno y despachos patronales para mantener y evitar la organización de los trabajadores.

Sin duda alguna, estamos frente a un subtipo de sindicato de protección patronal, al menos en este estudio de caso, en lo que se refiere a la relación establecida entre el SSCTRM y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. Sería necesario hacer un seguimiento, a futuro, en las otras relaciones de dicho sindicato y las otras empresas, con las que también tiene firmados contratos colectivos de protección patronal, para verificar hasta qué punto las nuevas características encontradas se replican. De ser así, estaríamos frente a un problema mayor en el sistema de relaciones laborales mexicano.

Indudablemente, en el caso de Atento México y su relación con el SSCTRM, la existencia de subtipo de modelo de protección patronal tiene implicaciones profundas en el sistema de relaciones laborales mexicanas. Actualmente, el 10% de los jóvenes insertos en la población económicamente activa del DF ha laborado en la empresa Atento, esto se traduce a que su existencia podría marcar la tendencia de las relaciones laborales de una nueva generación, situación que a futuro podremos constatar.

La lucha de los trabajadores de Atento México representó un parteaguas, que de haber triunfado, podría haber iniciado un cambio en el modelo laboral mexicano y trastocar los intereses de la elite política-económica que nos ha gobernado, hasta el punto de llegar transformar la realidad de miles y miles de trabajadores de México. De ahí toda la resistencia que ha encontrado por parte de la empresa e incluso del gobierno, no se diga de los dueños de los sindicatos de protección patronal.

El corporativismo de control sindical, las relaciones clientelares, el autoritarismo que se mantiene en el sistema de relaciones laborales mexicano ha tenido como consecuencia la existencia y fomento de modelos como el de protección patronal, y abren la posibilidad de que nuevos subtipos se desarrollen, prevalezcan y representen mecanismos de control cada vez más sofisticados. Todo ello explica porque nuestro país está enfrascado en un esquema de desigualdad y pobreza.

Algunos politólogos han opinado sobre la poca importancia que, en la actualidad, tiene el sindicalismo en la realidad política mexicana, este estudio muestra lo contrario. Estudiar el sistema de relaciones laborales y su particular tipología de sindicalismo nos permite también entender el funcionamiento del sistema político mexicano. El tipo y subtipo de sindicalismo de protección patronal son el más claro ejemplo de la simulación, la impunidad y las prácticas más antidemocráticas que hoy tiene sumido a nuestro país en un clima de violencia atroz y de falta de opciones en especial para los jóvenes.

El tipo y subtipo de sindicalismo de protección patronal, la simulación de la negociación colectiva, la impunidad, la ilegalidad han sido factores que abonan a la existencia de asimetrías entre el capital y trabajo. Este estudio nos deja claro que mientras existan y se fomenten en nuestro país el control y un nulo respeto a los derechos de libertad de asociación sindical y negociación colectiva no podremos encontrar soluciones a los grandes problemas que nos aquejan. Sin duda, es necesario subrayar la importancia que tiene la democratización del mundo del trabajo, porque así también se estaría contribuyendo a democratizar al Estado y al sistema político mexicano.

## Índice de Anexos

### **Anexo A. Documentos Oficiales del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana**

**Anexo A. a.** Toma de Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copia Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001 y 2012.

**Anexo A. b.** Estatutos del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copia Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2003-2012.

**Anexo A. c.** Contratos Colectivos de Trabajo firmados entre Atento Servicios S.A. de C.V. y el Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Certificadas), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001-2013.

**Anexo A. d.** Reglamento Interno de trabajo firmado entre Atento Servicios S.A. de C.V. y el Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2002.

**Anexo A. e.** Cuadro de empresas en la que tiene presencia el Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Simple), México DF, 2012.

### **Anexo B. Testimonios, presentaciones y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

**2008:**

**Anexo B. 2008.a.** Trabajadores de Atento, Equipo de Organización Sindical STRM, *Volteante: ¿Por qué Atento teme tanto a que haya un sindicato real?*, México DF, 2008, pp.2.

**Anexo B. 2008.b.** Trabajadores de Atento, Equipo de Organización Sindical STRM, *Volteante: Atento viola los derechos humanos y laborales de más de 18,000 trabajadores en México*, México DF, 2008, pp.2.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



**2009:**

**Anexo B. 2009.a.** Testimonio de Luis Héctor Álvarez, trabajador que participó en recuento sindical entre CTM y SSCTRM.

**Anexo B. 2009.b.** Trabajadores de Atento, Volante: “Compañero Teleoperador de Atento”, México DF, marzo de 2009, pp. 2.

**Anexo B. 2009.c.** Trabajadores de Atento, Correo: Afíliate en línea al STRM, México DF, Atento con tus derechos laborales, 26 de junio de 2009, pp.1.

**Anexo B. 2009.d.** Trabajadores de Atento, “Súmate al movimiento de trabajadores de atento en la búsqueda de la libertad sindical y mejores condiciones de trabajo: No firmes tu renuncia”, México DF, 5 de julio de 2009, pp.3.

**Anexo B. 2009.e.** STRM, Circular informativa sobre nueva Sección del STR: la 187-Atento, 20 de agosto de 2009, pp.1.

**Anexo B. 2009.f.** *Testimonios de los despidos de algunos de los trabajadores que firmaron la solicitud de toma de nota de la Sección 187-STRM:* Miguel Ángel Ríos Olivares, Centro Dinamarca; Julio César Izcoatl González, Centro Plaza Inn; Julio Cesar Soriano Orozco, Centro Plaza Inn; Georgina Cibrián Argote, Centro Plaza Inn; Carolina González Suarez, Centro Plaza Inn; José Alberto Mejía Reyes; Centro Plaza Inn; Daniel Romero, Centro Sevilla, pp. 15.

**Anexo B. 2009.g.** Trabajadores de Atento, *Presentación ante Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, México DF, Noviembre de 2009, pp.6.

**Anexo B. 2009.h.** Trabajadores de Atento; Equipo Jurídico STRM, *Anteproyecto de Contrato Colectivo de Trabajo*, México DF, Noviembre de 2009, pp. 10.

**Anexo B. 2009.i.** Trabajadores de Atento, *Presentación en Seminario Internacional: La Crisis y el trabajo en América del Norte*, México DF, Cámara de Diputados, Diciembre de 2009, pp. 10.

**2010:**

**Anexo B. 2010.a.** Trabajadores de Atento, *Trabajadores de Atento afiliados al STRM denuncian las violaciones a sus derechos humanos laborales y exigen recuento sindical limpio*, México DF, Boletín de rueda de prensa STRM, junio de 2010, pp.1.

**Anexo B. 2010.b.** Trabajadores y Ex trabajadores de Atento, *Propuestas de trabajadores organizados en STRM*, [en línea], Sección 187-STRM, Video, 3 de junio de 2010, dirección URL: [https://www.youtube.com/watch?v=KWFqyLy\\_Kvs](https://www.youtube.com/watch?v=KWFqyLy_Kvs), [consultado: 20 de junio de 2015].

**Anexo B. 2010.c.** *Testimonios de trabajadores en casos de represión antisindical: César Izcoatl González y José Alberto Mejía*, México DF, marzo de 2010, pp. 3.

**Anexo B. 2010.d.** Trabajadores de Atento, *Presentación ante Conferencia de Telecomunicaciones de Communications, Energy and Paperworkers Union Of Canada (CEP)*, Montreal Canadá, 17 de junio de 2010, pp. 5.

**Anexo B. 2010.e.** *Trabajadores de Atento, Testimonios sobre recuento sindical julio de 2010*, [en línea], México DF, STRM, Video, 6 de septiembre de 2010, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=OPFKWgDOLZw>, [consultado: 20 de junio de 2015].

**Anexo B.2010.f.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Muestra de cuestionario realizado para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2.

**Anexo B.2010.g.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Sistematización de respuestas al cuestionario para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 3.

**Anexo B. 2010.h.** Trabajadores de Atento, *Volante dirigido a trabajadores y afiliados a la Sección 187-STRM para informar sobre laudo emitido por JLCA sobre resultados de recuento sindical*, México DF, noviembre de 2010, pp. 1.

#### **2011:**

**Anexo B. 2011.a.** Trabajadores de Atento, *Ficha de datos para actualización de caso ante el Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, México DF, CILAS, Formato para trabajadores del apartado A, 24 de enero de 2011, pp. 4.

**Anexo B. 2011.b.** Trabajador de Atento, *Presentación en el Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, [en línea], México DF, SME-CILAS, abril de 2011, Dirección

URL: <https://www.youtube.com/watch?v=h9YFPBGvcoM>, [consultado: 12 de junio de 2015].

**Anexo B. 2011.c.** STRM; CWA, “STRM complaint: Atento election 2010”, [en línea] México DF, STRM CWA, noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=lxO8cA2leCY>, [consultado: 20 de junio de 2015]

**Anexo B. 2011.d.** Trabajadores de Atento; UNI Global; STRM, “*Atento México workers fight for a fair union election*”, México DF, STRM, UNI GLOBAL, 23 de noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=qNrXZgfh3dg> [consultado: 2 de julio de 2011].

**Anexo B.2011.e.** UNI Américas; Sintetel (Brasil); CWA/ AFL-CIO (Estados Unidos), *Reporte del Equipo de Observación para Determinar los derechos de Negociación Colectiva en Atento Servicios, México*, México DF, noviembre de 2011, pp.11.

**Anexo B. 2011.f.** STRM, *Video de Recuento Sindical suspendido por actos violento: 31 de octubre de 2011*, México DF, Noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=U4HPqGPMXnE>, [consultado: 2 de julio de 2015].

## **2012:**

**Anexo B. 2012.a.** Trabajadores de Atento, *Presentación ante Tribunal Internacional de Libertad Sindical 2012*”, México DF, CILAS, 28 de abril de 2012, pp.4.

**Anexo B. 2012.b.** *Testimonios de Trabajadores de Campaña CAT Soluciones de Crédito BBVA Bancomer Atento Sevilla: Oscar Sotero, Merybel Robles, Sonia Sánchez y Brenda Hernández*, México DF, STRM, mayo de 2012, pp.40.

**Anexo B. 2012. C.** Trabajadores del CAT Sevilla, *Puntos de pliego de peticiones*, México, DF, Mayo 2012, pp. 2.

**Anexo B. 2012.c.** Francisco Hernández Juárez (Secretario General STRM), *Carta a Telefonica Movistar México*, México DF, STRM, 10 de agosto de 2010, pp. 2.

**Anexo B. 2012. d.** Francisco Hernández Juárez (Secretario General STRM), *Carta a Grupo Financiero BBVA Bancomer México*, México DF, STRM, 10 de agosto de 2010, pp. 2.

**Anexo B. 2012.e.** Trabajadores de Cobranzas “Moras Traídas” BBVA Bancomer, *Volante contra despidos*, México DF, STRM, junio 2012, pp.1.

**Anexo B. 2012. f.** Trabajadores de Cobranzas “Moras Traídas” BBVA Bancomer, *Volante movimiento "yo Soy 21" contra el cierre del centro Sevilla*, México DF, STRM, julio 2012, pp. 1.

**Anexo B. 2012.g.** Trabajadores de Atento CC Sevilla, *Volante de pliego de peticiones*, México DF, STRM, agosto de 2012, pp.1.

**2013:**

**Anexo B. 2013.a.** Trabajadores de Atento, Comunicado a Carlos Navarrete *Secretario de Trabajo y Fomento al Empleo del Gobierno del DF*, México DF, STRM, 14 de enero de 2013, pp. 2.

**Anexo B. 2013.b.** Trabajadores de Atento, *Trabajadores de Atento México luchan por un empleo estable, se manifestaran en 4to Global Contac Forum*, México DF, STRM, 19 de febrero de 2013, pp. 2.

**Anexo B. 2013.c.** Santiago Rafael Cruz- Trabajador de Atento, *Volante utilizado durante protesta en Foro Negocios: presentación de Juan Antonio Olivares Verdejo, Manager Atento México*, México DF, STRM, 6 de marzo de 2013, pp. 2.

**Anexo B. 2013. d.** Sección 187- STRM, *Revista el Organizador: La voz del cambio*, México DF, STRM, núm. 1, marzo 2013, pp.2.

**Anexo B. 2013. e.** Trabajadores de Atento, *Carta a Miguel Matey-Director General de Atento América del Norte*, México DF, STRM, mayo d 2013, pp. 1

**Anexo B. 2013. f.** Trabajadores de Atento, *Revista en Operación*, México DF, STRM, núm. 1, mayo de 2013, pp. 2.

**Anexo B. 2013. g.** Trabajadores de Atento, *Carta dirigida a Miguel Matey- Director General de Atento América del Norte para frenar despidos*, México DF, STRM, 6 de junio de 2013, pp.1.

**Anexo B. 2013.h.** Trabajadores de Atento, *Revista en Operación*, México DF, STRM, núm. 2, junio de 2013, pp. 5.

**Anexo B. 2013.i.** Trabajadores de Atento, *Revista en Operación*, México DF, STRM, núm. 3, septiembre de 2013, pp. 3.

**Anexo B. 2013.j.** Muestra de postales firmadas por trabajadores de Atento y entregadas en los corporativos de Movistar, BBVA Bancomer, Natura y Atento Servicios S.A. de C.V., México DF, STRM, octubre de 2013, pp. 5.

**Anexo B. 2013.k.** Trabajadores de Atento, Campaña por el empleo decente para jóvenes en Call Centers en el DF, México DF, octubre de 2013, pp. 8.

**Anexo B.2013.i.** Trabajadores de Atento, *Volantes que se entregaron durante jornada de firma de postales*, octubre de 2013, pp. 5.

**Anexo B. 2013.m.** Reporte sobre postales firmadas por trabajadores de Atento y entregadas en los corporativos de Movistar, BBVA Bancomer, Natura y Atento Servicios S.A. de C.V., México DF, STRM, 11 de noviembre de 2013, pp. 2.

**Anexo B. 2013.n.** Muestra de encuesta aplicada a trabajadores de Atento para construir pliego de peticiones, México DF, octubre-noviembre de 2013, pp. 2.

**Anexo B. 2013.ñ.** Resultados de encuesta aplicada a trabajadores de Atento para construir pliego de peticiones, México DF, 16 de noviembre 2013, pp. 2.

**Anexo B. 2013.o.** Trabajadores de Atento, Muestra copia de pliego de peticiones firmado por trabajadores0 entregado a empresa Atento y a Gobierno del DF, México DF, 20 de diciembre de 2013, pp. 5.

**2014:**

**Anexo B. 2014.a.** STRM, *“Denuncia de despidos antisindicales”*, México DF, STRM, enero de 2014, pp. 4.

**Anexo B.2014.b.** STRM, Presentación en “Foro Género y Trabajo”, México DF, Casa Rafael Galván-UAM, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, 8 de mayo de 2014, pp. 3.

**Anexo B. 2014.c.** Trabajadores afiliados STRM; Equipo de Organización Sindical, *Manual sobre derecho al salario digno*, México DF, junio de 2014, Equipo de organización sindical del STRM, pp. 16.

**Anexo B. 2014.d.** Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de Stickers utilizados durante la “Jornada por el Salario Digno para trabajadores de Call Center en el DF”*, México DF, Archivo de equipo de Organización Sindical del STRM, pp. 10.

**Anexo B. 2014.e.** Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de Cartas entregadas a clientes de Call Center Atento durante la “Jornada por el Salario Digno para trabajadores de Call Center en el DF”*, México DF, Archivo de equipo de Organización Sindical del STRM, pp. 8.

**Anexo B. 2014.f.** Trabajadores afiliados STRM; Equipo de Organización Sindical, *Manual sobre la publicación de un Reglamento Interno de Trabajo que prohíba el maltrato*, México DF, junio de 2014, Equipo de organización sindical del STRM, pp. 12.

**Anexo B. 2014.g.** Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de Stickers utilizados durante la “Jornada Reglamento Interno de Trabajo que prohíba el maltrato”*, México DF, Archivo de equipo de Organización Sindical del STRM, pp. 10.

**Anexo B. 2014.h.** Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de cartas entregadas a clientes de Atento durante la “Jornada Reglamento Interno de Trabajo que prohíba el maltrato”*, México DF, junio de 2014, Equipo de organización sindical del STRM, pp. 10.

**Anexo B. 2014.i.** Alvaro Morales (Director Regional UNI Américas ICTS and PyL); Adriana Rosenzvaig (Secretaria General de UNI Américas), *Carta dirigida a trabajadores y trabajadoras de la Sección 187- Atento México STRM*, Montevideo Uruguay, UNI Américas, 3 de octubre de 2014, pp.1.

**Anexo B. 2014.j.** Alvaro Morales (Director Regional UNI Américas ICTS and PyL); Adriana Rosenzvaig (Secretaria General de UNI Américas), *Carta dirigida Miguel Ángel Mancera frente a recuento sindical en Atento México*, Montevideo Uruguay, UNI Américas, 9 de octubre de 2014, pp.2.

**Anexo B. 2014.K.** Larry Cohen (Presidente de Communications Workers of America), *Carta dirigida Miguel Ángel Mancera frente a recuento sindical en Atento México*, Montevideo Uruguay, UNI Américas, 9 de octubre de 2014, pp.2.

**Anexo B. 2014.I.** Trabajadores de Atento, *Script de llamadas realizadas, antes del recuento sindical, a trabajadores simpatizantes del STRM*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, octubre de 2014, pp. 2.

**Anexo B. 2014.m.** UNI Global; UTIC CSI; et. al., *Llamado para una elección justa sin amenazas ni violencia en Atento*, México DF, La Jornada, Desplegado, noviembre de 2014, pp.1.

**Anexo B. 2014.n.** Trabajadores de Atento; STRM, *Video totas y todos somos Telefonistas*, [en línea], México DF, Atento Telefonistas Facebook, 19 de noviembre

2014, Dirección URL:  
<https://www.facebook.com/atento.telefonistas/videos/vb.651765704845276/887617947926716/?type=2&theater>, [consultado: 17 de agosto de 2015].

**Anexo B. 2014.ñ.** Trabajadores de Atento; STRM, *Video totas y todos somos Telefonistas*, [en línea], México DF, Atento Telefonistas Facebook, 19 de noviembre 2014, Dirección URL:  
<https://www.facebook.com/atento.telefonistas/videos/vb.651765704845276/887614021260442/?type=2&theater>, [consultado: 17 de agosto de 2015].

### **Anexo C. Documento Oficiales del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

**Anexo C. 2009.a.** *Toma de Nota de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, pp2.

**Anexo C. 2014.a.** Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, *Acuerdo y Laudo sobre términos y procesos para la celebración de recuento sindical en empresa Atento Servicios S.A. de C.V.*, México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje DF, 13 de noviembre de 2011, pp. 135.

### **Anexo D. Propaganda repartido por el Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana.**

#### **2009-2010**

**AnexoD.2009-2010.a.** Separador de libros: Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana.

**Anexo D.2009-2010.b.** Volante: "Tu Sindicato Progresista tiene beneficios para ti".

**Anexo D.2009-2010.c.** Hoja de afiliación al Sindicato Progresista.

#### **2012:**

**Anexo D.2012.a.** Volante: "Tu sindicato Progresista te presta candados para tu lockers".

#### **2013**

**Anexo D.2013.a** Volante: "Tu Sindicato Progresista obtiene aumento salarial"

#### **2014:**

**Anexo D.2014.a.** Volante: “Vota por tu Sindicato Progresista, Di no a la violencia de Telefonistas”

### **Anexo E. Bitácoras de Equipo de Organización Sindical STRM**

#### **2008:**

**Anexo E.2008.a.** Ulises Vidal, *Resultados de investigación estratégica de campo empresa Atento*, México DF, STRM, pp. 40.

#### **2009:**

**Anexo E.2009.a.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Violación a los derechos humanos laborales en la empresa Atento*, México DF, Febrero de 2009, pp.15.

#### **2010:**

**Anexo E.2010.a.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Cronología de la Sección 187 del STRM*, México DF, marzo de 2010, pp. 2.

**Anexo E.2010.b.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Reporte sobre situación laboral y campaña de organización sindical en Atento*, México DF, 13 de abril de 2010, pp. 16.

**Anexo E.2010.c.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Ficha de datos para la presentación de queja ante Tribunal Internacional*, MCILAS, para trabajadores de apartado A, pp. 5.

**Anexo E.2010.d.** *Cartas en Solidaridad con trabajadores de Atento afiliados al STRM*: UNI GLOBAL, CWA de Estados Unidos.

**Anexo E.2010.e.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Reporte sobre desarrollo del recuento sindical de los trabajadores de la empresa Atento, efectuada el viernes 2 de julio de 2010*, México DF, 7 de julio de 2010, pp.4.

#### **2011:**

**Anexo E. 2011.c.** Oscar Maraver (CEO Grupo Telefónica), *Carta a UNI Global: Pronunciamiento de la empresa Atento frente a quejas de trabajadores por la intervención de la empresa en favor del SSCTRM durante el recuento sindical*, España, 7 de noviembre de 2011, pp. 1.



**Anexo E. 2011.d.** Marcus Courney (UNI Global), *Carta a Oscar Maraver (CEO Telefónica): Pronunciamento respecto a recuento sindical en Atento México*, Nyon, Suiza, 8 de noviembre de 2011, pp. 1.

**2013:**

**Anexo E. 2013.a.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Expediente del movimiento de trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V.*, México DF, STRM, abril de 2013, pp.12.

**2014:**

**Anexo E. 2014.a.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe de Campaña de Sindicalización del Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 22.

**Anexo E. 2014.b.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe sobre Recuento Sindical en el Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 5.

**Anexo E.2014.c.** Equipo de organización sindical del STRM, *Avances de los acuerdos en mesas de negociación del recuento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, octubre de 2014, pp. 1.

**Anexo E. 2014.d.** Equipo de organización sindical del STRM, *Reporte de visitas a centros de trabajo para definir el lugar del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, octubre de 2014, pp. 14.

**Anexo E.2014.e.** Equipo de organización sindical del STRM, *Listado de observadores que acudieron al recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, noviembre de 2014, pp. 2.

**Anexo E.2014.f.** Equipo de organización sindical del STRM, *Tabla de resultados del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, noviembre de 2014, pp. 2.

**Anexo E. 2014.g.** Equipo de organización sindical del STRM, *Evaluación y diagnóstico de resultados del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, noviembre de 2014, pp. 9.

**Anexo E. 2014.h.** Comité Ejecutivo Nacional del STRM, *Evaluación y diagnóstico de resultados del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, diciembre de 2014, pp. 4.

**Anexo F. Quejas presentadas por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. ante organismos nacionales e internacionales de Derechos Humanos Laborales**

**2011:**

**Anexo F.2011.a.** Queja presentada por afiliados de la sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 11 de septiembre de 2011, pp. 25.

**Anexo F.2011.b.** Queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comisión Nacional de Derechos Humanos, contra Junta de Conciliación y Arbitraje por omisiones a la Ley que permitieron el registro del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana, México DF, 17 de noviembre de 2011, pp.3.

**Anexo F.2011.c.** Queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, contra la Junta Local de Conciliación y Arbitraje por sus acciones y omisiones durante los recuentos sindicales efectuados: el 31 de octubre y el 9 de noviembre de 2011, México DF, noviembre de 2011, pp.4.

**Anexo F. 2011.d.** Actualización de la queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 19 de diciembre de 2011, pp. 28.

**2013**

**Anexo F.2013.a.** Respuesta del Gobierno Mexicano al Comité de Libertad Sindical de la OIT sobre el Caso 2919, Ginebra Suiza, marzo de 2013, pp.9.

**Anexo F.2013.b.** *Queja presentada por trabajadores de Atento para solicitar una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones Socioeconómicas*

*de Trabajo* ante Dirección de Inspección de Trabajo del DF, México DF, marzo de 2011, pp. 7.

**Anexo F.2013.c.** OIT, Comité de Libertad Sindical, *Resolución del Comité de Libertad Sindical de la OIT sobre caso 2919*, Ginebra Suiza, abril de 2013, pp. 20

**Anexo F.2013.d.** PRODESC y Equipo de Organización Sindical del STRM, *Borrador de actualización de queja Caso 2919*, realizada por Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, México DF, mayo a septiembre de 2013, pp. 23.

#### **2014**

**Anexo F.2014.a.** Queja presentada por trabajadores de Atento para solicitar una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones Socioeconómicas de Trabajo ante Dirección de Inspección de Trabajo del DF, México DF, abril de 2014, pp. 8.

**Anexo F. 2014.b.** Queja presentada ante CDH DF y Comité de Libertad Sindical por trabajadores de Atento por amenazas por parte la empresa Atento y el SSCTRM, México DF, STRM, 9 de noviembre de 2014, pp.5.

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.

TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-00



ASUNTO: SE REMITE CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO CON LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S. A. DE C. V., PARA SU DEPOSITO.

C. PRESIDENTE DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.

Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. 16651 Contratos Colectivos

SERGIO GUERRERO VILLA, Secretario General, RAMON GAMEZ MARTINEZ, Secretario General Adjunto del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, señalado como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones el ubicado en Pitágoras # 903, Esq. Eugenia, Col. Del Valle, c. P. 03100, México, D. F. Respetuosamente comparecemos para exponer:

Que en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 390 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Trabajo, venimos a exhibir ejemplares debidamente firmados del contrato colectivo de trabajo, que la organización que representa ha celebrado con la empresa "ATENTO SERVICIOS, S. A. DE C. V." para la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y auxiliares a la empresa "TELFÓNICA ATENTO MÉXICO, S. A. DE C. V." que tiene por objeto social las actividades relacionadas con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telefonía, la informática e internet, con domicilio en:

COPIA CERTIFICADA

MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO D.F.

Por lo expuesto:

A USTED C. PRESIDENTE, Atentamente solicitamos:

ÚNICO.- Tener por verificado el deposito del contrato colectivo de trabajo que se exhibe, lo anterior para efectos legales conducentes.

MÉXICO D. F., A 27 DE ABRIL DEL 2001.

POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

SR. SERGIO GUERRERO VILLA SECRETARIO GENERAL

LIC. RAMON GAMEZ MARTINEZ SECRETARIO GENERAL ADJUNTO

SECRETARIA NACIONAL DE REGISTRO Y CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D.F. 2001 OCT 19 AM 11:02





SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

**A** 1966

FORMATO  
R-eCPA

EXPEDIENTE 10/5901-2  
RESOLUCIÓN 211.2.2-4138  
FECHA 26 de septiembre de 2012.

Vistos en el expediente 10/5901-2, correspondiente a la organización sindical denominada "Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (sic),<sup>1</sup> bajo el resguardo de esta Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el siguiente resultando:<sup>2</sup>

Único.- Que el veintiséis de septiembre de dos mil doce, esta autoridad registral en materia de trabajo, recibió un escrito fechado el diez de septiembre de dos mil doce, al cual se le asignó el folio de ingreso número 3035 (tres, cero, tres, cinco); y, a través del cual se solicitó la expedición de constancia de Informe de altas y bajas de miembros de la organización en comento, anexándose al efecto diversa documentación -misma que se encuentra *glorada en el expediente y legajo citados al rubro en las fojas novecientos nueve a mil*.

Al tenor de lo cual, esta registrante, sita en la Carretera Picacho-Ajusco, en el predio marcado con el número setecientos catorce, en la Colonia Torres de Padierna, de la Delegación Tlalpan, en la Ciudad de México, Distrito Federal, con Código Postal 14209 (uno, cuatro, dos, cero, nueve), emite la presente de conformidad con los siguientes considerandos:<sup>3</sup>

Primero.- Esta autoridad es competente para conocer y resolver de las pretensiones registrales en materia de trabajo relativas a la organización en comento -según son señaladas en el resultado único, en virtud de que ésta es la instancia ante la cual se encuentra registrada en términos del artículo 365 de la Ley Federal del Trabajo, en relación con lo dispuesto en el artículo 377, fracciones II y III, de la misma; artículo 40, fracciones I, IX y XIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; y, artículo 20, fracciones I, II, III, IV y XI del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Segundo.- Acorde con las constancias que obran en la instrumental de actuaciones consistente en el expediente en el cual se actúa -con fundamento en los artículos 17, 18, 835, 836 y 841 de la Ley Federal del Trabajo, se advierte que la organización exhibió diversas listas a efecto de dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 377, fracción III, de la citada Ley -visibles a fojas *novecientos cuarenta y nueve a novecientos sesenta y seis*, en términos del artículo 365, fracción II y último párrafo, de la misma -el cual resulta aplicable por analogía a la primera disposición citada en términos del artículo 17 del mismo ordenamiento, en razón de lo cual se precisa:

- Que los estatutos vigentes de la agrupación en comento, son aquéllos con constancia expedida por esta autoridad mediante la resolución 211.2.2-4137 de fecha *veintiséis de septiembre de dos mil doce* -según consta en el expediente y legajo correspondiente de la organización sindical de referencia.
- Que quienes suscribirían los listados en comento serían la Secretaría General y el Secretario de Organización, Actas y Acuerdos de la agrupación, en funciones a la fecha de su presentación, lo cual sería concordante con lo dispuesto en los artículos 36, fracción VI, y 39, fracciones I y II, de las normas gremiales correspondientes, por lo que dichos documentos se podrían reputar como formulados por la organización de referencia -en términos de los artículos 3 y 8 del Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo, así como de los artículos 359, 365, última párrafo, 371, fracción XV, y 377, fracción II, de la Ley Federal del Trabajo, en relación con el numeral 802 de dicha Ley, en todo momento, por aplicación de la interpretación más favorable al trabajador en términos del artículo 18 del Código obrero.
- Que las citadas listas contendrían el número, nombre y domicilio de cada uno de sus miembros y el nombre y domicilio de los patrones, empresas o establecimientos en los que se prestan los servicios, conforme a lo prescrito por el mencionado artículo 365, fracción II, del Código obrero -por aplicación de la interpretación más favorable al trabajador, conforme a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley Federal del Trabajo.

Tercero.- En consecuencia, las constancias exhibidas por la organización en comento, se ajustan a los aspectos formales que prescriben al efecto sus normas gremiales y la Ley Federal del Trabajo; por lo que éstas, expresan la voluntad de la misma en el informe de altas y bajas que ocupa la presente; y, derivado de ello, se acreditó que dicha agrupación se condujo en respeto

<sup>1</sup> La denominación de la organización sindical, es aquella señalada en los estatutos vigentes de la misma, conforme a lo prescrito en el artículo 3 del Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo y de los artículos 359, 365, fracción III, 371, fracción I, y 377, fracción II, de la Ley Federal del Trabajo.

<sup>2</sup> La documentación que se relaciona constituye la totalidad de constancias exhibidas por el o los promoventes, para acreditar sus pretensiones ante esta Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en términos de los artículos 835 y 836 de la Ley Federal del Trabajo.

<sup>3</sup> Todas las fojas que se refieren en los considerandos se corresponden con aquéllas del expediente y legajo citado al rubro del o de la presente, salvo que exista expresamente un señalamiento diverso. Asimismo, toda aplicación analógica que se invoca en dichos considerandos, se realiza en términos del artículo 17 de la Ley Federal del Trabajo; y, esta se sustenta y apoya en la jurisprudencia citada al rubro "Ley, aplicación analógica de la". Ubicación.- Registro No. 196451. Localización: Novena Época; Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito; Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta: VII, Abril de 1998; Página: 649; Tesis: III. T. J/20; Jurisprudencia; Materia(s): laboral. Por otra parte, se precisa que todo razonamiento en el presente acto se realiza en aplicación del principio general del derecho "in dubio pro operario" (traducción al castellano: "en caso de duda, a favor del trabajador"); y, de la interpretación más favorable a los operarios, con arreglo al citado artículo 17 y al artículo 18 de la Ley de la materia, en concordancia con las finalidades del ordenamiento de referencia, según se consignan en los artículos 2 y 3 de éste.

ESTE DOCUMENTO ES LA CONSTANCIA QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES EXPIDE A LAS ORGANIZACIONES SINDICALES, REFERIDAS COLOQUIALMENTE COMO "TOMA DE NOTA"



SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
 SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

**A**  
**1007**

EXPEDIENTE 10/5901-2  
**RESOLUCIÓN 211.2.2.-4138**  
 FECHA 26 de septiembre de 2012

FORMATO  
 R-eCPA

al principio de legalidad, al que se encuentra sujeta en términos del artículo 8, primer párrafo, del Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo; en razón de lo cual, se tiene por realizada la comunicación del citado informe, en términos del artículo 377, fracción III, de la Ley Federal del Trabajo.

**Cuarto.-** Por tanto, resulta procedente expedir la constancia solicitada a la organización en cita, precisándose que acorde con las manifestaciones de la misma *-a buena fe guardada y bajo la presunción de veracidad de dichas manifestaciones*, ésta se encontraría conformada por **390 (trescientos noventa)** miembros, con la siguiente distribución:

- **Autotransportes del Valle de Morelos, Sociedad Anónima de Capital Variable (sic), con 50 (cincuenta) miembros.**
- **Autobuses Verdes de Morelos, Sociedad Anónima de Capital Variable (sic), con 30 (treinta) miembros.**
- **Radiomóvil Dipsa, Sociedad Anónima de Capital Variable (sic), con 310 (trescientos diez) miembros.**

En consecuencia, esta Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, considera procedente resolver:<sup>4</sup>

**Primero.-** En términos de la parte considerativa de esta resolución, resulta procedente expedir constancia de comunicación de informe de altas y bajas de a la organización sindical denominada *"Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana"* (sic); y, por tanto, ésta se expide a través de la presente, a partir de la fecha de emisión de la misma.

**Segundo.-** Notifíquese a la organización sindical en comento, por conducto del Secretario General u homólogo de la misma, en su carácter de representante legal, o en su defecto, a las personas que hubiesen sido autorizadas para dichos fines, con arreglo a los artículos 376, 692, 693, 694, 739, 744 y 747 de la Ley Federal del Trabajo.

Finalmente, esta registrante, advierte que la presente se emite en términos del artículo 841 de la Ley Federal del Trabajo; y, en caso de que se tenga conocimiento de la presentación de documentos falsos, se procederá en términos de los artículos 1006 y 1007 de la Ley en comento, sin perjuicio de las demás responsabilidades o sanciones que de dicha actuación se deriven.

Así lo proveyó y firma, en la fecha señalada en el encabezado de la primera foja de la presente, el Licenciado Lucio Galileo Lastra García, Director de Registro y Actualización de la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en ejercicio de las facultades conferidas a la Secretaría en comento por el artículo 123, apartado A, fracción XXXI, incisos a) y b) de la Constitución Federal, en relación con los artículos 365, 377, 384, 523, fracción I, de la Ley Federal del Trabajo y el artículo 40, fracciones I, IX y XIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, las cuales se encuentran delegadas al citado funcionario, en virtud del artículo 20, fracciones I, II, III, IV, párrafos primero y segundo, y XI, y del artículo 41, tercer párrafo, del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en ausencia del Director General de Registro de Asociaciones, con apoyo en las disposiciones normativas invocadas en el cuerpo de la presente y en concordancia con los argumentos vertidos en el mismo.

LIC. LUCIO GALILEO LASTRA GARCÍA

REF. 3035//26-09-12  
 SMS/rvg OP.404

Documento que no constituye un acto administrativo

<sup>4</sup> El presente acto se fundamenta en el artículo 123, apartado A, fracciones XVI y XXXI, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 2, 3, 8 y demás relativos y aplicables del Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo; los artículos 1, 6, 8, 10, 17, 18, 20, 74, 356, 357, 358, 359, 360, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 374, 376, 377, 381, 383, 384, 385, 516, 522, 527, 692, 693, 694, 695, 733, 734, 735, 736, 738, 739, 741, 742, 744, 747, 749, 794, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 841, 842 y 848 de la Ley Federal del Trabajo; los artículos de los estatutos de la agrupación de referencia, según se invocan, citan y relacionan; el artículo 40, fracciones I, IX y XIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; y, el artículo 20, fracciones I, II, III, IV y XI del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; y, demás disposiciones relativas y aplicables, de los cuerpos legales antes citados.

ESTE DOCUMENTO ES LA CONSTANCIA QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES EXPIDE A LAS ORGANIZACIONES SINDICALES, REFERIDAS COLECTIVAMENTE COMO "TOMA DE NOTA"





SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

A 1001

FORMATO  
R-eCES

EXPEDIENTE 10/5901-2  
RESOLUCIÓN 211.2.2.-4137  
FECHA 26 de septiembre de 2012.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

expediente 10/5901-2, correspondiente a la organización sindical denominada "Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (sic),<sup>1</sup> bajo el resguardo de esta Dirección General de Registros de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el siguiente resultando:<sup>2</sup>

Único.- Que el veintiséis de septiembre de dos mil doce, esta autoridad registral en materia de trabajo, recibe un escrito fechado el diez de septiembre de dos mil doce, al cual se le asignó el folio de ingreso número 2035 (tres, cero, tres, cinco), a través del cual se solicitó de constancia de comunicación de modificación de estatutos de la organización en comento, anexándose al efecto diversa documentación -misma que se encuentra glosada en el expediente y legajo citados al rubro en las fojas novecientos nueve a mil.

Al tenor de lo cual, esta registrante, sita en la Carretera Picacho-Ajusco, en el predio marcado con el número setecientos catorce, en la Colonia Torres de Padierna, de la Delegación Tlalpan, en la Ciudad de México, Distrito Federal, con Código Postal 14209 (uno, cuatro, dos, cero, nueve), emite la presente de conformidad con los siguientes considerandos:<sup>3</sup>

Primero.- Esta autoridad es competente para conocer y resolver de las pretensiones registrales en materia de trabajo relativas a la organización en comento -según son señaladas en el resultado único, en virtud de que éstas se constata ante la cual se encuentra registrada en términos del artículo 365 de la Ley Federal del Trabajo, en relación con lo dispuesto en el artículo 377, fracciones II y III, de la misma; artículo 40, fracciones I, II y III de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; y, artículo 20, fracciones I, II, III, IV y XI del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Segundo.- Conforme a las facultades de cotejo con que cuenta esta registrante en términos del artículo 8, primer párrafo, del Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo, de constatar todo ejercicio de la libertad sindical al principio de legalidad; los artículos 365, fracción III, y 387, fracción II, de la Ley Federal del Trabajo que obliga a las organizaciones sindicales a exhibir sus estatutos ante la autoridad en la cual se registren; el artículo 371 de dicha Ley, que establecen los requisitos básicos que éstos deben de contener, así como el diverso 383 del mismo en el caso de las agrupaciones de organizaciones sindicales en el artículo 2, fracción II del mismo ordenamiento, que obliga a comunicar las modificaciones que sufran dichos estatutos, en términos de la jurisprudencia 32/2011, citada al rubro: "Sindicatos. La autoridad laboral está facultada para cotejar las actas de asamblea relativas a la elección o cambio de directiva, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos formales que rigen el procedimiento conforme a sus estatutos, o subsidiariamente, a la Ley Federal del Trabajo (modificación de la jurisprudencia 2ª./J. 86/2000)",<sup>4</sup> en congruencia con la solicitud de modificación de jurisprudencia 14/2009-PL de la cual derivó dicho precedente, resulta necesario verificar el cumplimiento de las formalidades derivadas de la prosecución de las reglas y procesos establecidos en las normas gremiales de la organización en comento y subsidiariamente de la Ley de la materia -en concordancia con el artículo 3 del citado Convenio y los artículos 17 y 359 de la Ley laboral.

<sup>1</sup> La denominación de la organización sindical, es aquella señalada en los estatutos vigentes de la misma, conforme a lo prescrito en el artículo 3 del Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo y de los artículos 359, 365, fracción III, 371, fracción I, y 377, fracción II, de la Ley Federal del Trabajo.

<sup>2</sup> La documentación que se exhibió constituye la totalidad de constancias exhibidas por el o los promoventes, para acreditar sus pretensiones ante esta Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en términos de los artículos 835 y 836 de la Ley Federal del Trabajo.

<sup>3</sup> Todas las fojas que se refieren en los considerandos se corresponden con aquellas del expediente y legajo citados al rubro del o de la presente, salvo que exista expresamente un señalamiento diverso. Asimismo, toda aplicación analógica que se invoca en dichos considerandos, se realiza en términos del artículo 17 de la Ley Federal del Trabajo; y, ésta se sustenta y apoya en la jurisprudencia citada al rubro "Ley, aplicación analógica de la". Ubicación.- Registro No. 196451. Localización: Novena Época; Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito; Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta; VII, Abril de 1998; Página: 649; Tesis: III.F. 1/20; Jurisprudencia; Materia(s): laboral. Por otra parte, se precisa que todo razonamiento en el presente acto se realiza en aplicación del principio general del derecho "In dubio pro operario" (traducción al castellano: "en caso de duda, a favor del trabajador"); y, de la interpretación más favorable al o los operarios, o bien, a las organizaciones que éstos conformen, con arreglo al citado artículo 17 y al artículo 18 de la Ley de la materia, en concordancia con las finalidades del ordenamiento de referencia, según se consignan en los artículos 2 y 3 de éste.

<sup>4</sup> Jurisprudencia citada al rubro: "Sindicatos. La autoridad laboral está facultada para cotejar las actas de asamblea relativas a la elección o cambio de directiva, a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos formales que rigen el procedimiento conforme a sus estatutos, o subsidiariamente, a la Ley Federal del Trabajo (modificación de la jurisprudencia 2ª./J. 86/2000)". Ubicación.- Registro No. 160992. Localización: Novena Época; Instancia: Pleno; Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, XXXIV, Septiembre de 2011; Página: 7; Tesis: P./J. 32/2011; Jurisprudencia; Materia(s): laboral. Antecedentes.- Solicitud de modificación de jurisprudencia 14/2009-PL. Magistrada Presidente del Tercer Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo del Primer Circuito, 20 de junio de 2011. Mayoría de seis votos. Disidentes: José Ramón Cossío Díaz, Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, Jorge Mario Pardo Rebolledo, Sergio A. Valls Hernández y Olga Sánchez Cordero de García Villagas. Ponante: Luis María Aguilar Morales. Secretaria: Ursula Hernández Maquilar. El Tribunal Pleno, el veintidós de agosto en curso, aprobó, con el número 32/2011, la tesis jurisprudencial que antecede. México, Distrito Federal, a veintidós de agosto de dos mil once. Notas: La tesis 2ª./J. 86/2000, de rubro: "SINDICATOS. LA AUTORIDAD LABORAL TIENE FACULTAD PARA COTEJAR LAS ACTAS DE ASAMBLEA RELATIVAS A LA ELECCIÓN O CAMBIO DE LA DIRECTIVA, A FIN DE VERIFICAR SI EL PROCEDIMIENTO SE APEGÓ A LOS ESTATUTOS O, SUBSIDIARIAMENTE, A LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO," y la parte conducente de la ejecutoria relativa a la contradicción de tesis 30/2000 SS citadas, aparecen publicadas en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XII, septiembre y octubre de 2000, páginas 140 y 837, respectivamente. La presente tesis deriva de la resolución dictada en la solicitud de modificación de jurisprudencia 14/2009-PL, en la cual el Pleno, por mayoría de votos, determinó modificar el criterio contenido en la tesis 2ª./J. 86/2000, de rubro: "SINDICATOS. LA AUTORIDAD LABORAL TIENE FACULTAD PARA COTEJAR LAS ACTAS DE ASAMBLEA RELATIVAS A LA ELECCIÓN O CAMBIO DE LA DIRECTIVA, A FIN DE VERIFICAR SI EL PROCEDIMIENTO SE APEGÓ A LOS ESTATUTOS O, SUBSIDIARIAMENTE, A LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO."

ESTE DOCUMENTO ES LA CONSTANCIA QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES EXPIDE A LAS ORGANIZACIONES SINDICALES, REFERIDAS COLOQUIALMENTE COMO "OMAS DE NOTA"

386560

Página 1 de 5

COPY CERTIFICADA  
10812



SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

A 1002

FORMATO  
R-eCES

EXPEDIENTE 10/5901-2

RESOLUCIÓN 211.2.2.-4137

FECHA 26 de septiembre de 2012.

Por consiguiente, el proceso de modificación de estatutos que da origen a la presente, debió realizarse con apego a las normas vigentes de la organización sindical en comento -al momento en que éstos fueron reformados y hasta que dichas reformas fueron expedidas-, es decir, aquéllas con constancia expedida por esta autoridad mediante la resolución 211.2.2.-1161 de trece de marzo de dos mil doce -según consta en el expediente y legajo correspondiente de la organización sindical de referencia; y, por tanto al tenor de dichos estatutos, acorde con las facultades antes mencionadas, en términos de las documentales exhibidas al efecto, con fundamento en los artículos 17, 18, 835, 836, 841 y 842 de la Ley Federal del Trabajo, se advierte:

- Que en la mencionada solicitud de modificación de jurisprudencia 14/2009-PL, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, expresamente señaló, según consta en dicho precedente jurisdiccional, lo siguiente -al tenor de lo que esta registrante procederá a realizar el cotejo correspondiente, en la más estricta aplicación de dichos razonamientos, a saber:
  - a. <<...cabe agregar que para efectos del registro relativo a la toma de nota por cambio de directiva del sindicato, la autoridad administrativa no tiene por qué examinar y calificar los estatutos, pues sólo debe tenerlos presentes por constituir justamente el referente normativo que rige dicho cambio, y poder llevar así a cabo la revisión formal de las actas relativas, debidamente requisitadas y firmadas por los funcionarios estatutarios y autorizados para ello, en las que se haya asentado precisamente el seguimiento de las etapas del procedimiento, lo que se traduce en el cotejo de que en las actas se dé fe precisamente de ello, de forma que el procedimiento que conste en actas sea congruente con la normativa contenida en los estatutos...>>
  - b. <<...la medida y el equilibrio entre el actuar de las autoridades públicas y el ejercicio de la libertad sindical, radica en que dichas autoridades se limiten a cotejar las actas de asamblea relativas a la elección o cambio de la directiva, con el único propósito de poder determinar si el procedimiento se ajustó o no a las disposiciones de los estatutos, o subsidiariamente a la Ley Federal del Trabajo, con lo que los estatutos sindicales y la ley, en su caso, se alzan como el referente de comparación con lo asentado en las actas, el cual, pues de la congruencia entre el marco normativo y lo asentado en actas resultará que el ejercicio de legalmente a sus representantes se haya realizado legalmente...>>
  - c. <<...así, la confrontación del marco normativo con lo que se da fe en las actas correspondientes conlleva a que la autoridad esté en aptitud de concluir si el sindicato se apega o no a los propios lineamientos establecidos en los estatutos que se haya dado el caso (o subsidiariamente a los establecidos en la ley de la materia), para así proceder ineludiblemente a la toma de nota o registro, y si no, simplemente rechazarlo, en tanto que el acto de la elección con motivo del cambio de directiva, no concuerde o resulte incongruente con las previsiones estatutarias y, por consiguiente, contraria a la prerrogativa de libertad sindical...>>
  - d. <<...el cotejo de las actas relativas se consiste a verificar que, cumpliendo éstas con los requisitos de autenticación de la Ley Federal del Trabajo (validadas con las firmas de los funcionarios sindicales respectivos o conforme a lo que establezcan los estatutos sobre ese tipo de actas), den efectivamente fe de que todas y cada una de las etapas o requisitos formales establecidos en los estatutos y subsidiariamente en la Ley Federal del Trabajo (marco normativo referente) han sido satisfechos, lo que de ser así, significará, desde luego ... estando obligada la autoridad respectiva en tal caso a otorgar el registro, el que sólo podrá negar si no queda asentado en actas la realización de una o varias de las etapas formales que establezcan los estatutos en torno al cambio de directiva o, porque se da fe de un procedimiento que en parte o en todo no guarda correspondencia con las etapas básicas previstas en el citado marco normativo...>>
  - e. <<...el cotejo de lo actuado con los términos estatutarios no es otra cosa sino la comparación del procedimiento y del resultado constante en las actas, con las reglas adoptadas libremente en los estatutos, a fin de verificar si éstos, y subsidiariamente la Ley Federal del Trabajo se cumplieron o no, lo cual se traduce en una revisión de carácter formal, que conduce indefectiblemente a determinar si se cumple o no con el principio de legalidad que prima entre los derechos establecidos en el convenio multicitado, de suerte que el fin último de la facultad que tiene la autoridad laboral para cotejar el procedimiento de elección o cambio de directiva sindical no es otra que determinar que se haya realizado precisamente a partir de la prerrogativa de la libertad sindical...>>
  - f. Debe dársele el valor de cierto a lo asentado en actas mientras no se controvierta en vía jurisdiccional, se trata de una especie de presunción de legalidad que sólo puede ser desvirtuada en vía jurisdiccional, pues si la autoridad pretendiera exigir pruebas para generar una convicción plena sobre algún aspecto del procedimiento, implicaría un

ESTE DOCUMENTO ES LA CONSTANCIA QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES EXPIDE A LAS ORGANIZACIONES SINDICALES, REFERIDAS COLOQUIALMENTE COMO "TOMA DE NOTA"

386610

Página 2 de 5





SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

A 1003

FORMATO  
R-eCES

EXPEDIENTE 10/5901-2  
RESOLUCIÓN 211.2.2.-4137  
FECHA 26 de septiembre de 2012.

caso en las facultades de la autoridad registradora, cuando que debe constreñirse a verificar el cumplimiento de las previstas en los estatutos o subsidiariamente en la Ley Federal del Trabajo...>>.

**DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES**  
Que por tanto, es menester precisar que la <<...revisión de carácter formal, que conduce indefectiblemente a determinar si se cumple o no con el principio de legalidad que prima entre los derechos establecidos en el convenio multilateral...>>, que esta autoridad registral en materia de trabajo, debe realizar a efecto de determinar la procedencia de la expedición de las constancias de comunicación de cambio de directiva de cualquier organización sindical, se constreñe exclusivamente al cotejo de las documentales antes referidas, a efecto de poder determinar si éstas implicarían formalmente <<...que el procedimiento que conste en actas sea congruente con la normativa contenida en los estatutos...>> y si se encuentran <<...debidamente requisitadas y firmadas por los funcionarios estatutariamente autorizados para ello...>> -en congruencia con los precedentes jurisdiccionales en cita.

• Que en razón de lo anterior, se precisa que esta Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, considera que los razonamientos antes transcritos, así como los argumentos antes vertidos, resultan igualmente aplicables a los demás derechos comprendidos en la libertad sindical -particularmente, el derecho a redactar sus propios estatutos, organizar su administración y actividades y, formular su programa de acción, con que cuentan tanto los trabajadores, como los empresarios (patrones), así como las organizaciones que éstos formen, cuyo ejercicio deba ser comunicado ante autoridades registrales, es decir, aquéllos correspondientes a la modificación de estatutos de dichas organizaciones, en términos de los artículos 3 y 8 del Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo y en los artículos 359, 365, 371, y 377 de la Ley Federal del Trabajo, al encontrarse ambas obligaciones en el mismo plano respecto a la mencionada libertad sindical, es <<ubi eadem ratio, eadem dispositio esse debet>>\*, lo cual resulta aplicable en términos del artículo 17 de la Ley de la materia.

• Que conforme al artículo 22, inciso b), de las estructuras de la agrupación, el proceso de modificación de los mismos, se debe realizar en una asamblea; y, éste habra sido convalidado con fecha veinticuatro de agosto de dos mil doce, por conducto de la Secretaría General de la agrupación, en funciones a la fecha antes mencionada, con una antelación de al menos quince días, es decir, para el día catorce de septiembre de dos mil doce, lo cual sería congruente con lo establecido en los artículos 18, inciso a), y 36, fracción XI, en todos los casos, de las normas gremiales vigentes en la fecha antes señalada -según se aprecia en el documento visible a fojas novecientos doce a novecientos trece, sin que se advierta que dichas actuaciones contravengan las etapas básicas del proceso en cita, en aplicación de la interpretación más favorable al trabajador en términos del artículo 18 del Código obrero.

• Que el acta de fecha catorce de septiembre de dos mil doce, donde constaría la relatoría de la asamblea en la cual se consignaría la modificación de los estatutos -visible a fojas novecientos catorce a novecientos dieciocho, se encontraría suscrita por la Secretaría General y por el Secretario de Organización, Actas y Acuerdos de la agrupación, en funciones a la fecha antes mencionada, lo cual sería concordante con lo dispuesto en los artículos 36, fracción VI, y 39, fracciones I y V, de las normas gremiales reformadas por lo que dicho documento se podría reputar como formulado por la organización en comento -en términos de los artículos 3 y 8 del Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo, así como de los artículos 359, 365, último párrafo, 371, fracción XV, y 377, fracción II, de la Ley Federal del Trabajo, en relación con el numeral 802 de dicha Ley, en todo caso por aplicación de la interpretación más favorable al trabajador en términos del artículo 18 del Código obrero.

• Que al estado/acto, habrían existido al menos las dos terceras partes del total de los miembros de la agrupación, representados por conducto de delegados -acorde con las manifestaciones que obran en la Instrumental de actuaciones y en concordancia con las facultades con que cuenta esta registrante, al tenor de las precedentes jurisdiccionales antes invocadas, según se desprende de la mencionada acta, en la cual expresamente se consigna:

<<...se paso lista de asistencia encontrandose presentes ... los delegados designado como representantes ante la asamblea y que representan a la totalidad de los miembros que al día de hoy forman parte del sindicato ... se comprobó el quorum reglamentario pasando lista de asistencia y al estar presente el 100% de los delegados designados como representantes...>> (sic) -visibles a foja novecientos catorce a novecientos quince.

Por lo que se habría verificado el quórum legal establecido en el artículo 22, inciso b), de las normas gremiales vigentes al momento de dicha verificación, conforme a lo establecido en la solicitud de modificación de jurisprudencia antes

\* Letim: "a español "a igual razón, igual derecho".  
ESTE DOCUMENTO ES LA CONSTANCIA QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES EXPIDE A LAS ORGANIZACIONES SINDICALES, REFERIDAS COLOQUIALMENTE COMO "FORMA DE NOTA"

386660

Asamblea Progre



A 1004

EXPEDIENTE 10/5901-2  
RESOLUCIÓN 211.2.2.-4137  
FECHA 26 de septiembre de 2012.

Saber: <<...Debe dársele el valor de cierto a lo asentado en actas mientras no se controvierta en vía jurisdiccional, se trata de una especie de presunción de legalidad que sólo puede ser desvirtuada en vía jurisdiccional...>> -a buena fe guardada, bajo la presunción de la veracidad de las manifestaciones de la agrupación.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

Las manifestaciones descritas en los párrafos precedentes, así como las demás que obran en el acta de fecha trece de septiembre de dos mil doce -visible a fojas novecientos catorce o novecientos dieciocho, invalidarían la expresión formal del cumplimiento de lo prescrito en los artículos 16 y 17 de las normas gremiales en vigor, previa la modificación en comento, en cuanto se habría hecho constar en la misma, que el quórum de la asamblea en comento, se habría conformado por conducto de delegados quienes habrían representado cada uno a diez miembros de la agrupación, de nueva cuenta, conforme a lo prescrito en los precedentes jurisdiccionales en comento, es decir, dándose <<...el valor de cierto a lo asentado en actas mientras no se controvierta en vía jurisdiccional, se trata de una especie de presunción de legalidad que sólo puede ser desvirtuada en vía jurisdiccional...>> -a buena fe guardada, bajo la presunción de la veracidad de las manifestaciones de la agrupación, sin que se apriete que dichas actuaciones contravengan las etapas básicas del proceso en cita, en aplicación de la interpretación más favorable al trabajador con arreglo al artículo 18 del Código obrero.

- Que las reformas efectuadas a los estatutos, no implicarían por sí mismas transgresión alguna a las disposiciones prescriptivas del artículo 371 de la Ley Federal del Trabajo -conforme a los fojas noventa y cinco a noventa y ocho, se encontraría suscrito por la Secretaría General y por el Secretario de Organización, Actas y Acuerdos de la agrupación, en funciones a la fecha de su presentación, lo cual permitiría reputar dicho documento como expedido por ésta, en aplicación analógica de la norma dispositiva contenida en el artículo 365, fracción II y III, y párrafo de la Ley de la materia, a lo dispuesto en el artículo 377, fracción II, del mismo ordenamiento (en relación con el artículo 17 del Código obrero, al no existir disposición al respecto en los estatutos vigentes) previa la reforma en comento, al comprenderse en dichos cargos a la totalidad de los sintagmas que establece la mencionada norma dispositiva, a saber: <<...por el Secretario General, el de Organización y el de Actas, salvo lo dispuesto en los estatutos...>> entendiéndose a la literalidad y a la sistemática conceptual del concepto de autorización en la Ley Federal del Trabajo, en relación con el artículo 802 de la misma.
- Que por tanto, en congruencia con los argumentos vertidos al tenor de los precedentes jurisdiccionales invocados, así como de las constancias que obran en la copia instrumental de actuaciones, consistente en el expediente y legajo citados al rubro -con fundamento en los artículos 835 y 836 de la Ley de la materia, no se advierte que las actuaciones antes descritas impliquen contravención alguna a las etapas básicas del proceso en cita -al tenor de las normas invocadas en la presente, según se desprende de la lectura de los estatutos correspondientes, precisándose que <<...la negativa del registro sólo puede darse válidamente si no se presenta la documentación requerida (copia autorizada del acta de congreso, de los estatutos y del acta de elección de la directiva) o si esa documentación revela por sí sola (por lo asentado en las propias actas) que no se hayan llevado a cabo la etapas básicas del proceso de elección que contemplen los estatutos o que se consigne algo distinto a la voluntad de los trabajadores...>>.
- Que en todo caso, es menester reiterar que las manifestaciones que obran en las documentales antes descritas -visibles a fojas novecientos nueve a mil, según fueron referidas y valoradas por esta autoridad, tendrían pleno valor probatorio en materia registral de trabajo, a efecto de acreditar los aspectos formales que acorde con los precedentes jurisdiccionales antes invocados, determinan la procedencia de las constancias relativas a las comunicaciones que realiza la agrupación en estudio, conforme a lo establecido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la solicitud de modificación de jurisprudencia 14/2009-PL, a saber: <<...Debe dársele el valor de cierto a lo asentado en actas mientras no se controvierta en vía jurisdiccional, se trata de una especie de presunción de legalidad que sólo puede ser desvirtuada en vía jurisdiccional...>>.

Tercero.- En consecuencia, las constancias exhibidas por la organización en comento, se ajustan a los aspectos formales que prescriben al efecto sus normas gremiales y la Ley Federal del Trabajo; por lo que éstas, expresan la voluntad de la misma en el proceso de modificación de estatutos que ocupa la presente; y, derivado de ello, se acreditó que dicha agrupación se condujo en respeto al principio de legalidad, al que se encuentra sujeta en términos del artículo 8, primer párrafo, del

ESTE DOCUMENTO ES LA CONSTANCIA QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES EXPIDE A LAS ORGANIZACIONES SINDICALES, REFERIDAS COLOQUIALMENTE COMO "TOMA DE NUBTA"  
386710

Página 4 de 5



SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES

A 1005

FORMATO  
R-eCES

EXPEDIENTE 10/5901-2  
RESOLUCIÓN 211.2.2.-4137  
FECHA 26 de septiembre de 2012.

Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo; en razón de lo cual, se tiene por realizada la comunicación del citado convenio, en términos del artículo 377, fracción II, de la Ley Federal del Trabajo.<sup>6</sup>

Por tanto, conforme al cotejo realizado, a partir de la fecha de emisión de la presente, los estatutos vigentes de la agrupación en comento, son aquéllos que obran a fojas novecientos treinta y uno a novecientos cuarenta y ocho del expediente 10/5901-2, folio 2 (dos), bajo resguardo de esta registrante, constantes de dieciocho fojas útiles.

En consecuencia, esta Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, considera procedente resolver:<sup>7</sup>

Primero.- En términos de la parte considerativa de esta resolución, resulta procedente expedir constancia de comunicación de modificación de estatutos a la organización sindical denominada "Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (sic); y, por tanto, ésta se expide a través de la presente, a partir de la fecha de emisión de la misma.

Segundo.- En términos de la parte considerativa de esta resolución y derivado del primer resolutivo, resulta procedente dejar sin efecto la constancia de comunicación de modificación de estatutos de la organización sindical denominada "Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (sic) expedida mediante la resolución 211.2.2.-1101 de fecha siete de marzo de dos mil doce, y, por tanto, ésta se expide a través de la presente, a partir de la fecha de expedición de la misma, exclusivamente por lo que refiere a los estatutos vigentes de la mencionada agrupación.

Tercero.- En términos de la parte considerativa de esta resolución y derivado del primer resolutivo, resulta procedente hacer constar para todos los efectos legales que haya a lugar, que la organización sindical referida como "Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (sic), en términos de los artículos 359, 365, fracción II, 371, fracción I, y 377, fracción II, de la Ley de la materia, es la denominación que deriva de la expedición de la presente constancia; y, que dicha agrupación, con arreglo a las disposiciones antes invocadas, durante el lapso comprendido en la vigencia de los estatutos con constancia expedida mediante la resolución 211.2.2.-1101 de fecha siete de marzo de dos mil doce, se denominó "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (sic).

Cuarto.- Notifíquese a la organización sindical en comento, por conducto del Secretario General u homólogo de la misma, en su carácter de representante legal, o en su defecto, a las personas que hubiesen sido autorizadas para dichos fines, con arreglo a los artículos 376, 632, 692, 704, 739, 744 y 747 de la Ley Federal del Trabajo.

Finalmente, esta registrante, advierte que la presente se expide en términos del artículo 841 de la Ley Federal del Trabajo; y, en caso de que se tenga conocimiento de la presentación de documentos falsos, se procederá en términos de los artículos 1006 y 1007 de la Ley en comento, sin perjuicio de las demás responsabilidades o sanciones que de dicha actuación se deriven.

Así lo proveyó y firma, en la fecha señalada en el encabezado de la primera foja de la presente, el Licenciado Lucio Galileo Lastra García, Director de Registro y Actualización de la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en ejercicio de las facultades conferidas a la Secretaría en comento por el artículo 193, apartado A, fracción XXXI, incisos a) y b) de la Constitución Federal, en relación con los artículos 365, 377, 384, 523, fracción I, de la Ley Federal del Trabajo y el artículo 40, fracciones I, IX y XIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, las cuales se encuentran delegadas al citado funcionario, en virtud del artículo 20, fracciones I, II, III, IV, párrafos primero y segundo, y XI, y del artículo 41, tercer párrafo, del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en ausencia del Director General de Registro de Asociaciones, con apoyo en las disposiciones normativas invocadas en el cuerpo de la presente y en concordancia con los argumentos vertidos en el mismo.

LIC. LUCIO GALILEO LASTRA GARCÍA

REF. 3035//26-09-12  
SMS/rvg OP. 406

<sup>6</sup> En todo momento, por aplicación de la interpretación más favorable al trabajador conforme a lo prescrito en el artículo 18 del Código obrero y sin que se advierta que dichas actuaciones contravengan alguna disposición estatutaria relativa a las etapas básicas del proceso de referencia, conforme a lo establecido en la solicitud de modificación de jurisprudencia 14/2009-11, a saber: <<< que la negativa del registro solo puede darse válidamente si no se presenta la documentación requerida (copia autorizada del acta de asamblea, de los estatutos y del acta de elección de la directiva) o si esa documentación revela por sí sola (por lo asentado en las propias actas) que no se hayan llevado a cabo las etapas básicas del proceso de elección que contemplan los estatutos o que se constata algo distinto a la voluntad de los trabajadores...>>

<sup>7</sup> El presente acto se fundamenta en el artículo 123, apartado A, fracciones XVI y XXXI, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 2, 3, 8 y demás relativos y aplicables del Convenio número 87 de la Organización Internacional del Trabajo; los artículos 1, 6, 8, 10, 17, 18, 20, 74, 355, 357, 358, 359, 360, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 374, 376, 377, 381, 383, 384, 385, 516, 522, 527, 602, 693, 694, 695, 733, 734, 735, 736, 738, 739, 742, 742, 744, 747, 749, 794, 830, 831, 837, 833, 834, 835, 836, 837, 841, 842 y 848 de la Ley Federal del Trabajo; los artículos de los estatutos de la agrupación de referencia, según se invocan, citan y relacionan; el artículo 40, fracciones I, IX y XIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; y, el artículo 20, fracciones I, II, III, IV y XI del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; y, demás disposiciones relativas y aplicables, de los cuerpos legales antes citados.

ESTE DOCUMENTO ES LA CONSTANCIA QUE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES EXPIDE A LAS ORGANIZACIONES SINDICALES, REFERIDAS COLOQUIALMENTE COMO "TOMA DE NOTA"

386758



ESTATUTOS DEL  
"SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA  
REPÚBLICA MEXICANA"

CAPITULO I

DENOMINACION, DOMICILIO, OBJETO Y DURACION.

ARTICULO 1º.- El Sindicato se denominará "SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA".

ARTICULO 2º.- El Sindicato tiene como lema:

" PROGRESO TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL "

ARTICULO 3º.- El domicilio legal del Sindicato estará en la Ciudad de México, D.F., en la calle de Pilegaras No. 903, Col. Del Valle, C.P. 03100.

ARTICULO 4º.- El Sindicato se constituye por tiempo indefinido.

ARTICULO 5º.- El Sindicato tiene por objeto:

- I.- El estudio, mejoramiento y defensa de los intereses de sus agremiados.
- II.- Garantizar y defender la independencia y autonomía del Sindicato.
- III.- Promover la solidaridad y el respaldo activo entre todos los miembros del Sindicato.

CAPITULO II

DE LOS MIEMBROS DEL SINDICATO SUS OBLIGACIONES Y DERECHOS.

ARTICULO 6º.- Podrán ser miembros del Sindicato, los trabajadores de planta, eventuales, transitorios, aspirantes o jubilados que presten, aspiren a prestar o hayan prestado sus servicios para cualquier empresa, centro de trabajo, empleador, etc., que forme parte de la industria de la rama de Comunicaciones y Transportes en sus diversas modalidades (comunicación, radio, televisión, cable, telefonía, transportes terrestres, marítimos, aéreos, etc.), así como en empresas en general, que desarrollen actividades similares y afines a las de ésta rama. En el



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA  
REPUBLICA MEXICANA  
RGTO. S.T.P.S. 5303**

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

caso de los jubilados tendrán derecho a voz pero no a voto en las asambleas.

**ARTICULO 7º.** - Para ingresar o reingresar al Sindicato se requiere:

- 1.- Estar en las condiciones señaladas en el artículo 6º de los estatutos.
- 2.- Presentar solicitud de afiliación al Sindicato, la cual deberá ser aprobada por cualquier miembro del Comité Ejecutivo Nacional.
- 3.- Los agremiados que dejen de prestar sus servicios en la empresa y/o ante el empleador con el cual laboraban, causarán baja en forma automática a los sesenta días de haber dejado de tener relación laboral, a menos que soliciten por escrito seguir siendo miembros del Sindicato, en cuyo caso, cubrirán la cuarta parte de la cuota sindical ordinaria que cubran los miembros activos.

**ARTÍCULO 8º.-** Son obligaciones de los miembros del Sindicato las siguientes:

- 1.- Cumplir y hacer cumplir fielmente los presentes estatutos y los acuerdos derivados de las Asambleas y del Comité Ejecutivo Nacional.
- 2.- Asistir puntualmente a las asambleas y a cualquier acto convocado por el Comité Ejecutivo Nacional.
- 3.- Desempeñar fielmente, con honestidad y eficacia los puestos de elección sindical así como las comisiones que les sean conferidas por la Asamblea y/o por el Comité Ejecutivo Nacional.
- 4.- Contribuir al sostenimiento del Sindicato aportando puntualmente las cuotas sindicales tanto ordinarias como extraordinarias.
- 5.- Velar por la unidad e integridad del Sindicato.

**ARTICULO 9º.** - Son derechos de los miembros del Sindicato:

- 1.- Ser asesorados y/o representados por el Sindicato en la defensa de sus intereses en asuntos de trabajo ante toda clase de autoridades.
- 2.- Formar parte de las Asambleas y tener voz y voto de acuerdo a los procedimientos establecidos en los presentes estatutos.

Documentos de Autoridad de la Ley del Trabajo  
por lo que no contiene el contenido del documento




**A** copia

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTÓ. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

- 3.- Elegir y ser electos para los cargos de dirección sindical, conforme a lo establecido en los presentes estatutos.
- 4.- Gozar de todos los beneficios obtenidos por el Sindicato para sus miembros.
- 5.- Exigir el cumplimiento de lo establecido en los presentes estatutos, así como de los acuerdos emanados en las Asambleas.

**CAPITULO III**

**MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y EXPULSION**

**ARTICULO 10º** - Los miembros del Sindicato estarán sujetos a las siguientes sanciones;

- I.- Amonestación verbal o escrita;
- II.- Suspensión de derechos sindicales hasta por 6 meses (seis meses);
- III.- Revocación del cargo que desempeñen;
- IV.- Expulsión del Sindicato.
- V.- El Comité Ejecutivo Nacional en pleno será el responsable de efectuar las investigaciones pertinentes y de acordar las sanciones que procedan en su caso, debiendo SIEMPRE otorgar el derecho de defensa al o los acusados.

**ARTICULO 11º.** - La amonestación verbal o escrita y la suspensión de Derechos Sindicales será aplicada por el Comité Ejecutivo Nacional, tomando en cuenta la gravedad de la falta, su reincidencia y los antecedentes del agremiado(s) involucrado(s), siendo entre otras causas de sanción las siguientes:

- a) Impuntualidad o inasistencia del Delegado a las Asambleas;
- b) Manifestarse en las Asambleas en forma incorrecta, faltar al respeto y/o expresarse en forma irrespetuosa ante los miembros;

Documentos de carácter informativo, prueba alguno  
por lo que no...



**A** copia

Handwritten marks and scribbles on the right side of the page.

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: FITÁGORAS #913, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

- c) Por reincidir en faltas previamente sancionadas;
- d) Por adeudar 2 o más cuotas sindicales;
- e) Por no cumplir con los acuerdos emanados de la Asamblea o del Comité Ejecutivo Nacional.
- f) Por actos en general, que lesionen los intereses legítimos del Sindicato y sus integrantes.

**ARTÍCULO 12°.-** Serán motivos para revocar el cargo sindical que se desempeñe, entre otros los siguientes:

- a) Celebrar convenios, pactos, acuerdos o cualquier otra negociación que atente contra los legítimos derechos de los agremiados.
- b) Manejar con deshonestidad los recursos a su cargo.
- c) La revocación del cargo sindical será tratada en Asamblea especialmente convocada para ése fin.

**ARTÍCULO 13°.-** Procederá la expulsión como miembro (s) del Sindicato, en los siguientes casos:

- a) Por actos de traición a los objetivos y principios del Sindicato.
- b) Por incumplir en forma reiterada con sus obligaciones estatutarias y/o solidarias para con el Sindicato y sus miembros.

**ARTÍCULO 14°.-** Para que la expulsión proceda, deberá observarse el procedimiento siguiente:

- a) Una vez que el Comité Ejecutivo Nacional, decida aplicar una sanción de expulsión, el Secretario General convocará a Asamblea para el solo efecto de conocer del dictamen de expulsión.
- b) El o los acusados serán citados ante la Asamblea que se convocará exclusivamente para este asunto, en donde podrá (n) ser oídos en su defensa, aportando las pruebas que considere (n) pertinentes, mismas que deberán ser valoradas por la Asamblea antes de tomar una decisión.

Documentos de carácter informativo, por lo que no constituyen medio de prueba alguno



**A** Copia



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
 RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: FITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

- c) Los Delegados que integran la asamblea, no podrán hacerse representar ni mandar su voto por escrito.
- d) La expulsión deberá ser aprobada por mayoría de las dos terceras partes del total de los delegados que representen a la totalidad de los miembros del Sindicato.
- e) La expulsión sólo podrá decretarse por los casos expresamente consignados en el artículo que antecede, debidamente comprobados y exactamente aplicables al caso.

**CAPITULO IV**

**DE LAS ASAMBLEAS**

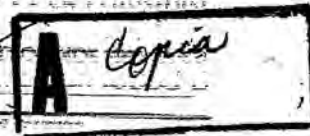
**ARTÍCULO 15°.-** La autoridad suprema del Sindicato, reside en su Asamblea, que en cualquier tiempo podrá modificar o adicionar la declaración de principios, programa y estatutos. Es atribución especial de la Asamblea nombrar a los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional en la fecha prevista en este ordenamiento, así como el relevar total o parcialmente a los miembros del Comité Ejecutivo Nacional conforme al procedimiento establecido en el presente ordenamiento.

**ARTÍCULO 16°.-** El Sindicato se constituye con los miembros activos que forman parte del mismo. Por cada empresa de hasta 100 trabajadores agremiados en activo los miembros del Sindicato tendrán derecho a hacerse representar ante la Asamblea por UN DELEGADO con derecho a voz y voto; quien será designado por la mayoría de los propios trabajadores.

En las empresas en que laboren más de 100 trabajadores, designarán un delegado extra por cada 100 trabajadores o fracción en exceso de los primeros 100.

**ARTÍCULO 17°.-** Los delegados ante la Asamblea deberán acreditar al Comité Ejecutivo Nacional su representatividad antes del inicio de la Asamblea para lo cual hayan sido electos delegados debiendo acreditarse ante el Secretario General del Comité Ejecutivo Nacional mediante un escrito que contenga la voluntad de los trabajadores que lo están designando como su delegado ante la asamblea.

Los Delegados ante la Asamblea serán designados directamente por los trabajadores de la empresa que representen, conforme a la proporción establecida en el artículo que antecede.



RGTO. S.T.P.S. 5303

Documento de propiedad de [illegible]

*[Handwritten marks and signatures]*

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

En el caso de los trabajadores que laboren en empresas que por su tamaño puedan designar a más de un delegado, el escrito de acreditación podrá incluir el nombramiento de 2 (dos) o más delegados.

**ARTÍCULO 18º.-** Las Asambleas serán:

a).- Asamblea General Ordinaria.-

En ésta Asamblea los miembros del Comité Ejecutivo Nacional, deberán presentar sus informes de labores y de situación del Patrimonio del Sindicato ante los Delegados y se reunirá cada seis meses. La convocatoria se hará con quince días de anticipación cuando menos y la orden del día será la siguiente:

- a).- Lista de asistencia y declaración en su caso de existencia de quórum;
- b).- Aprobación del temario de la convocatoria o del objeto para lo que fue citada la Asamblea.
- c).- Lectura del acta levantada en sesión anterior y en su caso de la correspondencia recibida.
- d).- Informe del Comité Ejecutivo Nacional
- e).- Asuntos Generales, dando preferencia a los de mayor importancia.
- f).- Clausura de la Asamblea.

b).- Asamblea General Extraordinaria.-

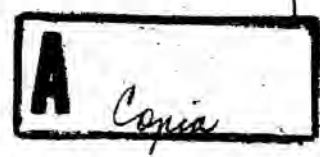
Estas Asambleas se podrán celebrar en cualquier tiempo, cuando así lo ameriten las circunstancias y previo acuerdo del Comité Ejecutivo Nacional.

La Asamblea General Extraordinaria será convocada por el Secretario General cuando menos con cinco días de anticipación a la fecha de su celebración Y **SOLO PODRÁN SER TRATADOS LOS TEMAS ESTABLECIDOS ESPECIFICAMENTE** en el orden del día.

Asamblea de Renovación del Comité Ejecutivo .-

Esta Asamblea se reunirá obligatoriamente en el mes de Noviembre de cada seis años, previa convocatoria expedida con diez días de anticipación por el Secretario General en conjunto con el Secretario de Organización, Actos y Asesorías del Comité Ejecutivo Nacional. La Orden del Día incluirá como punto

por lo que no es válido el documento



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

principal el relacionado con la elección de los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional conforme al procedimiento establecido en el presente ordenamiento. Asimismo, se podrá incluir el punto de lectura de correspondencia si la importancia de la misma lo requiere.

**ARTÍCULO 19°.-** Para cumplir con lo establecido en el artículo 373 de la Ley Federal del Trabajo, se establece que en cualquier asamblea se podrá incluir en la orden del día lo relativo a la rendición de cuentas de la administración del patrimonio sindical.

**ARTÍCULO 20°.-** Las convocatorias a las Asambleas, deberán contener las bases, temario, lugar y orden del día, pudiendo ser convocadas para efectuarse en cualquier lugar de la República Mexicana.

**ARTÍCULO 21°.-** Para que las Asambleas queden debidamente integradas, se necesita por lo menos la presencia del Secretario General y/o del Secretario General Adjunto, del de Interior y Finanzas y del de Organización, Actas y Acuerdos.

Asimismo y para efectos de quorum, las Asambleas deberán ser citadas y sesionarán conforme a lo siguiente:

I.-) En primera convocatoria, deberán estar presentes cuando menos el 75% del total de los Delegados ante la Asamblea en pleno ejercicio de sus derechos sindicales.

II.-) En segunda convocatoria, deberán estar presentes cuando menos el 50% del total de los Delegados ante la Asamblea en pleno ejercicio de sus derechos sindicales.

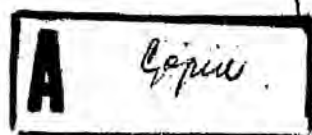
III.-) En tercera convocatoria, la Asamblea sesionará **CON LOS DELEGADOS QUE CONCURRAN Y LOS ACUERDOS QUE SE TOMEN TENDRÁN TODA LA VALIDEZ LEGAL.**

IV.-) Las tres convocatorias podrán ser incluidas en la convocatoria inicial.

V.-) - **Los acuerdos y resoluciones emanados de las Asambleas legalmente constituidas, serán válidos y obligaran al Sindicato y a sus miembros.**

Por lo que no concurren a la presente

*[Handwritten signature]*



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

**ARTÍCULO 22°.-** Para que los acuerdos de las Asambleas sean válidos, es necesario:

- a) Que las resoluciones que se adopten por los delegados, estén comprendidas dentro de los puntos de la orden del día y sean aprobadas cuando menos por el 51% de la totalidad de los delegados presentes en la Asamblea al momento de la votación.
- b) Que cuando se trate de modificar los principios, el programa y/o los estatutos del Sindicato, las resoluciones de la Asamblea deben ser adoptadas por los Delegados que representen a las dos terceras partes de los agremiados.

**ARTÍCULO 23°.-** El Presidente de debates será el Secretario General o el Secretario General Adjunto, en caso de ausencia del primero. Otorgará el uso de la palabra al agremiado que lo solicite, siempre y cuando desee tratar algún asunto relativo al tema que se encuentre discutiendo dentro del orden del día de la asamblea; asimismo el Presidente de debates retirará el uso de la palabra cuando:

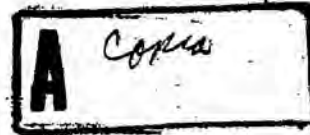
- a) El orador se exprese con falta de respeto y/o de manera insolente en contra de alguno de los agremiados, de los miembros del Comité Ejecutivo y/o de terceros.
- b) Cuando se haga alusión a hechos de la vida privada de los agremiados.
- c) Cuando el orador se encuentre en estado Inconveniente.
- d) Cuando el agremiado sea mocionado por tratar asuntos fuera de la orden del día y/o que no sean atribución de la Asamblea.

**ARTÍCULO 24°.-** Son facultades especiales de la Asamblea entre otras, las siguientes:

- a) Conocer de los Informes que rinda el Comité Ejecutivo, acordando la resolución que proceda;
- b) Conocer y resolver sobre los asuntos que se traten dentro de las Asambleas y acordar lo conducente.
- c) Conocer de las ausencias y/o renuncias que con carácter de definitivo presenten los miembros del Comité Ejecutivo y designar a los sustitutos, así como dar posesión definitiva a las personas electas;
- d) Resolver sobre los casos de aplicación de sanciones, cuando los afectados soliciten su intervención;

**ARTÍCULO 25°.-** En el caso de que el Comité Ejecutivo Nacional no convoque oportunamente a las Asambleas previstas en este estatuto, los delegados que representen el 33% de los trabajadores agremiados,

Por lo que no constituye motivo alguno



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

podrán solicitar al Comité Ejecutivo que convoque a Asamblea estipulando claramente el punto (s) a tratar, que deberá ser atribución de la Asamblea y si no lo hace dentro de un término de 10 días, podrán los solicitantes hacer la convocatoria, en cuyo caso, para que la Asamblea pueda sesionar y adoptar resoluciones, se requerirá que concurren las dos terceras partes del total de los delegados ante la Asamblea; las resoluciones deberán adoptarse por el 51% cuando menos del total de los delegados asistentes.

**CAPITULO V**

**DE LAS ELECCIONES, SOBERANIA Y GOBIERNO DEL SINDICATO.**

**ARTÍCULO 26°.-** La Autoridad suprema del Sindicato reside en su Asamblea.

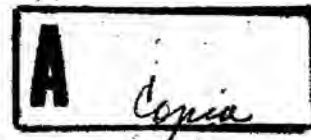
**ARTÍCULO 27°.-** La autoridad administrativa y gobierno del Sindicato reside en su Comité Ejecutivo Nacional que tomará todas las decisiones que no estén reservadas a la Asamblea y no se encuentren dentro de las atribuciones de algún miembro del Comité Ejecutivo.

**ARTÍCULO 28°.-** El Comité Ejecutivo Nacional es el órgano permanente de gobierno sindical representativo de los intereses generales del Sindicato, por lo tanto es el responsable de ejecutar los acuerdos emanados de la Asamblea, así como de cumplir y hacer cumplir los estatutos en vigor, conforme a las atribuciones que este estatuto le confiere.

**ARTÍCULO 29°.-** El Comité Ejecutivo Nacional del Sindicato será electo por la Asamblea de Renovación del Comité Ejecutivo y durará en su ejercicio social 6 (seis) años, pudiendo ser reelecto y estará integrado por:

- I.- UN SECRETARIO GENERAL.**
- II.- UN SECRETARIO GENERAL ADJUNTO.**
- III.- UN SECRETARIO DE TRABAJO Y CONFLICTOS.**
- IV.- UN SECRETARIO DEL INTERIOR Y FINANZAS.**
- V.- UN SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN, ACTAS Y ACUERDOS.**

Documentario de Proceso Normativo de Prueba  
por lo que no constituye un documento de prueba





**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

**VI.- UN SECRETARIO DE PREVISIÓN SOCIAL.**

El Comité Ejecutivo continuará en funciones hasta el término natural de su mandato, o bien, hasta que los documentos legales que acreditan la personalidad jurídica del nuevo Comité Ejecutivo, hayan sido entregados por parte de la autoridad correspondiente; esto con el fin de evitar dejar al sindicato sin representación legal.

**ARTÍCULO 30°.-** Cuando uno de los miembros del Comité Ejecutivo Nacional se ausente temporalmente del cargo, será sustituido en sus funciones por el Secretario que le siga en orden descendente por un término no mayor a 90 días. En estos casos, no es necesario acuerdo de Asamblea.

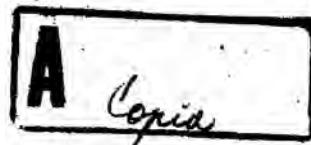
**ARTÍCULO 31°.-** Para ser miembro del Comité Ejecutivo Nacional, se requiere:

- a) Ser de nacionalidad mexicana;
- b) Ser socio activo del Sindicato;
- c) Ser electo en Asamblea de acuerdo a lo establecido en el presente estatuto;
- d) Estar en pleno uso de sus derechos sindicales;
- e) Dedicar tiempo completo al desempeño del cargo conferido.

**ARTÍCULO 32°.-** El Comité Ejecutivo será electo cuando menos por el 51% de votos del total de los Delegados asistentes a la Asamblea de Renovación de Comité Ejecutivo respectiva.

**ARTÍCULO 33°.-** El Comité Ejecutivo durarán en su cargo 6 años, rendirán su protesta ante la Asamblea y tomarán posesión de sus cargos el DÍA 12 DE ABRIL DEL AÑO QUE CORRESPONDA, con la salvedad establecida en el Artículo 34 del presente estatuto.

**ARTÍCULO 34°.-** Se establece para el buen desempeño y defensa de los intereses del Sindicato, que el comité Ejecutivo continuará en funciones hasta el término natural de su mandato, o bien hasta que los documentos legales que acreditan la personalidad jurídica del nuevo Comité Ejecutivo, hayan sido entregados por parte de la autoridad correspondiente; esto con el fin de evitar dejar al sindicato sin representación legal.



por lo que se declara el presente documento de propiedad de ninguno

R

C

M

A

[Handwritten scribble]

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

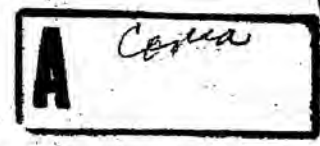
CAPITULO VI

DE LAS OBLIGACIONES Y FACULTADES DEL COMITÉ EJECUTIVO Y DE SUS MIEMBROS.

ARTÍCULO 35º.- Son facultades y obligaciones del Comité Ejecutivo:

- a) Asistir a Las Asambleas y a las Juntas del Comité Ejecutivo Nacional;
- b) Velar porque los miembros de la organización cumplan con sus funciones y con todo lo dispuesto por el presente estatuto.
- c) Intervenir en los conflictos internos que se presenten, resolviendo en cada caso lo que proceda;
- d) Representar, defender, dirigir y administrar los intereses generales del Sindicato;
- e) Rendir ante la Asamblea ordinaria cada seis meses, cuenta completa y detallada de la administración del patrimonio del Sindicato. Esta obligación no es dispensable.
- f) Conocer sobre los casos no previstos en el presente estatuto, mediante Juntas de Comité convocadas por el Secretario General y acordar lo conducente.
- g) Para que una Junta de Comité Ejecutivo se pueda llevar a cabo, será necesaria la presencia del Secretario General y/o Secretario General Adjunto y de la mayoría de los Secretarios del Comité Ejecutivo. El Secretario General tendrá voto de calidad en caso de empate de una votación, en caso de que en la Junta de comité no se encuentre presente el Secretario General, el voto de calidad recaerá en el Secretario General Adjunto. PARA QUE LOS ACUERDOS QUE TOME EL COMITÉ EJECUTIVO SEAN VÁLIDOS, DEBERÁN SER AVALADOS POR LA MAYORÍA DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ PRESENTES EN LA JUNTA RESPECTIVA.
- h) Practicar las investigaciones necesarias, cuando algún Órgano o Miembro del Sindicato, denuncie la comisión de una falta que amerite aplicar

Documento de confidencialidad de prueba alguno  
Por lo que no consigne nombre



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

alguna corrección disciplinaria, llamando al o los acusados para ser oídos en su defensa y presenten en su caso, las pruebas pertinentes.

- ii) En caso de existir discrepancias entre el Secretario General y el Secretario General Adjunto, las diferencias serán tratadas ante la Junta de Comité, resolviéndose la situación por mayoría de votos.

**ARTÍCULO 36º. - Son obligaciones y atribuciones del SECRETARIO GENERAL del Comité Ejecutivo Nacional las siguientes:**

I.- Tener la personalidad legal y la representación jurídica del Sindicato, ante toda clase de autoridades, particulares y en general, ante quien corresponda.

II.- Extender poderes generales o particulares con cláusulas de sustitución, para asuntos del Sindicato, a los miembros del departamento legal, Asesores Jurídicos y/o a las personas que estime conveniente, revocar los expedidos por él y/o por otros funcionarios o entidades de la organización ya sea que estos o aquellos estén en funciones o hayan cesado en sus cargos. Asimismo, extender los nombramientos de las comisiones, delegados especiales y delegados sindicales.

III.- Administrar el patrimonio del Sindicato, para lo cual podrá abrir cuentas de cheques, inversiones, valores, tarjetas de débito y efectuar transferencias electrónicas.

IV.- Asumir la dirección y el manejo de las oficinas y personal comisionado en el Sindicato, tomando en consideración las sugerencias de los demás miembros del Comité Ejecutivo Nacional y administrar los valores y los bienes muebles e inmuebles propiedad del Sindicato, que hayan sido confiados a su cuidado.

V.- Vigilar que los miembros del Comité Ejecutivo y Comisiones, cumplan con sus obligaciones estatutarias.

VI.- Autorizar con su firma la correspondencia oficial del Sindicato, los convenios, declaraciones y toda clase de documentos que se expidan a nombre del mismo.

VII.- Turnar a los miembros del Comité Ejecutivo Nacional los asuntos que les competen para su estudio y

por lo que no se otorga el documento alguno



**A** Copia

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

despacho, vigilando que cumplan con su cometido y señalándoles las irregularidades en que lleguen a incurrir.

VIII.- Autorizar las partidas necesarias para cubrir los gastos del Sindicato y en general, intervenir en cualquier erogación pecuniaria.

IX.- Cumplir los acuerdos y resoluciones emanados de las Asambleas.

X.- Atender diaria y cuidadosamente los asuntos del Sindicato sometidos a su competencia.

XI.- Convocar a las Asambleas y a las Juntas del Comité Ejecutivo Nacional y presidir estas reuniones.

XII.- Rendir ante la Asamblea cada seis meses por lo menos, cuenta de la administración del patrimonio sindical.

XIII.- Recibir y hacer entrega de su puesto y en su caso, de los valores, documentos y oficinas a su cargo, mediante inventario pormenorizado.

XIV.- Las demás que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 36 Bis.-** Son obligaciones y atribuciones del **SECRETARIO GENERAL ADJUNTO.**

El Secretario General Adjunto tendrá las mismas obligaciones y atribuciones que el Secretario General. En caso de discrepancia ésta se llevará a decisión mayoritaria del Comité Ejecutivo Nacional.

**ARTÍCULO 37.-** Son obligaciones y atribuciones del **SECRETARIO DE TRABAJO Y CONFLICTOS:**

I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.

II.- Defender y representar ante los empleadores y autoridades federales y locales del trabajo, a los agremiados especialmente en materia de Contratación Colectiva.



Documentación de Calificación de Información a prueba alguno  
por lo que no constituye



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: FITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

III.- Fomentar una nueva cultura laboral entre los empleadores y los miembros del Sindicato, que permita darle prioridad a la productividad, capacitación, seguridad y estabilidad laboral.

IV.- Formar expedientes con los contratos colectivos de trabajo existentes, elaborando un calendario de revisiones llevando un registro de los nuevos beneficios que se obtengan.

V.- Informar a los asociados del estado de sus asuntos, y asimismo, solicitar de los miembros los documentos y pruebas que se requieran para el éxito de sus reclamaciones.

VI.- Recibir y hacer entrega del puesto, y en su caso de los valores, documentos y oficinas a su cargo, mediante inventario pormenorizado.

VII.- Sustituir al Secretario General o al Secretario General Adjunto en cualquier ausencia transitoria, temporal o definitiva, hasta por un periodo de 90 días.

VIII.- Las demas que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 38º.- Son obligaciones y atribuciones del SECRETARIO DEL INTERIOR Y FINANZAS**

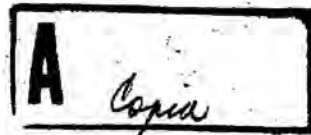
I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.

II.- Planificar y responsabilizarse del funcionamiento interno de las oficinas del sindicato, sometiéndolo a la aprobación del Comité Ejecutivo.

III.- Tener bajo su cuidado los fondos del Sindicato cuya manejo se hará conforme al presupuesto correspondiente y con acuerdo expreso del Secretario General.

IV.- Tomar las medidas que juzgue convenientes para aumentar los fondos y bienes del Sindicato y llevar al día la contabilidad del Sindicato.

Documentos de Calificación Informativa del Comité Ejecutivo del Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana  
por lo que no constituye motivo de impugnación alguno



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

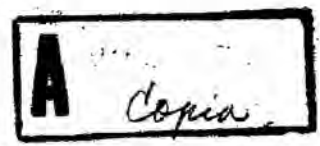
COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: TITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

- V.- Exigir el pago de las cuotas ordinarias que, para el sostenimiento del Sindicato deben pagar los miembros, así como el pago de las cuotas extraordinarias que se decreten.
- VI.- Proponer las medidas que a su juicio sean necesarias para mantener el buen estado económico del Sindicato.
- VII.- Recibir y hacer entrega del puesto y en su caso, de los valores, documentos y oficinas a su cargo, mediante inventario pormenorizado.
- VIII.- Las demás que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 39º.- Son obligaciones y atribuciones del SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN, ACTAS Y ACUERDOS:**

- I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.
- II.- Llevar un registro minucioso de los miembros del Sindicato, asentando en el mismo el movimiento de socios que se efectúe en este registro.
- III.- Integrar y llevar al corriente el archivo del Sindicato.
- IV.- Atender todo lo que se refiera a la organización de las Asambleas de acuerdo con el Secretario General.
- V.- Levantar el acta de cada una de las Asambleas así como de las Juntas de Comité que se celebren.
- VI.- Atender la correspondencia del Sindicato, darle el trámite correspondiente y despacharla, bajo su responsabilidad y previo acuerdo con el Secretario General.
- VII.- Realizar amplia labor de difusión de los propósitos y principios de la organización.
- VIII.- Recibir y hacer entrega del puesto y en su caso, de los valores, documentos y oficinas a su cargo mediante inventario pormenorizado.
- IX.- Las demás que se deriven de su cargo.

Documentos de Trabajo de la Federación Mexicana de Trabajadores de la Industria de la Comunicación y Transportes  
Por lo que no tiene efecto de prueba alguno



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

**ARTÍCULO 40°.- Son obligaciones y atribuciones del SECRETARIO DE PREVISIÓN SOCIAL Y ACTIVIDADES CULTURALES:**

- I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.
- II.- Establecer planes habitacionales para resolver el problema de vivienda de los agremiados y coordinar estos proyectos.
- III.- Fomentar actividades culturales, deportivas, de aprovechamiento del tiempo libre, conferencias, cursos para el mejoramiento de la calidad de vida de los agremiados.
- IV.- Establecer convenios con el I.M.S.S., Secretaría de Salud, Gobiernos de los Estados y en general, con cualquier entidad que tenga que ver con la prevención y cuidado de las enfermedades, que permitan que se mejoren las condiciones de atención y beneficios para los miembros.
- V.- Coordinar, los planes y programas de ahorro para el retiro, pensiones y en general, todo lo referente a la planeación del retiro o jubilación del trabajador agremiado.
- VI.- Establecer relaciones con las diversas organizaciones de trabajadores, afines al Sindicato, así como con todos los organismos de carácter social y cultural.
- VII.- Las demás que se deriven de su cargo.

**CAPITULO VII**

**DEL PATRIMONIO, ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIMIENTO DEL SINDICATO Y PRESENTACIÓN DE CUENTAS**

**ARTÍCULO 41°.-** El patrimonio del Sindicato está constituido con los bienes muebles e inmuebles propiedad de la misma, así como aquellos que en el futuro adquiera para el cumplimiento de sus fines y objetivos.

Por lo que no compete a "Categoría de trabajo alguno"



**A** copia

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

Igualmente forman parte de su patrimonio los fondos recaudados por concepto de donaciones, cuotas ordinarias y extraordinarias aportadas por los agremiados, promociones sociales, etc.

El uso de los bienes muebles e inmuebles serán establecido por la Asamblea y serán administrados por el Comité Ejecutivo Nacional.

**ARTÍCULO 42°.-** Los fondos del Sindicato serán administrados por el Secretario General y/o por el Secretario General Adjunto y el Secretario del Interior y Finanzas en términos de los presentes estatutos, y se destinarán entre otras cosas a lo siguiente:

- a).- Compra o pago de renta de sus oficinas;
- b).- Pago de gastos de administración de sus oficinas;
- c).- A la adquisición de los bienes muebles, enseres, equipo y accesorios para el funcionamiento de las oficinas, así como lo necesario para el mejor desempeño de las funciones de los miembros de la directiva de la Federación;
- d).- Al fomento de actividades sociales, culturales y/o recreativas;
- e).- Gastos de conservación y mantenimiento de sus bienes;
- f).- Al pago de los gastos que los miembros del Comité Ejecutivo, Comisión o personas que en el desempeño de alguna comisión de trabajo, eroguen con motivo de la asignación;
- g).- A los gastos necesarios para cumplir con las obligaciones que se derivan del presente estatuto;
- h).- A los demás gastos aprobados por la Asamblea, por el Comité Ejecutivo Nacional o por cualquier Secretario del Comité Ejecutivo para cumplir con las funciones y/o atribuciones que se derivan del presente ordenamiento;
- i).- El importe de las cuotas extraordinarias decretadas por el Sindicato, se destinarán exclusivamente para el fin acordado;
- j).- Los demás gastos aprobados por la Asamblea y/o por el Comité Ejecutivo y que no se contemplen en el presente estatuto.

**ARTÍCULO 43°.-** Las promociones sociales y las cuotas ordinarias deberán ser pagadas por cada agremiado dentro de los primeros 10 días de cada mes. El Sindicato estipulará en los Contratos Colectivos de Trabajo, la posibilidad de que se descuente directamente del salario de cada agremiado, lo correspondiente a las cuotas sindicales a fin de que pueda ser entregado al Sindicato, extendiendo a los empleadores el recibo correspondiente.

**ARTÍCULO 44°.-** Con el fin de incrementar el patrimonio del Sindicato así como ayudar con sus gastos de administración, los miembros se obligan

Por lo tanto, se declara válido y legalizado el presente documento, para todos los efectos legales que correspondan.



**A** copia



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

a pagar una cuota ordinaria equivalente al importe hasta del 1.9% del total del salario que devenguen.

**ARTÍCULO 45°.-** El Comité Ejecutivo Nacional rendirá ante la asamblea, un Informe del estado que guarda el patrimonio del Sindicato conforme a lo establecido en éste estatuto.

**CAPITULO VIII**  
**DE LA DISOLUCIÓN DEL SINDICATO**

**ARTÍCULO 46°.-** El Sindicato sólo se disolverá por acuerdo de las DOS TERCERAS PARTES de sus miembros, representados por Delegados con poderes especiales para tomar ésta decisión, la cual deberá ser aprobada en una Asamblea General Extraordinaria convocada especialmente para este objeto; acordada la liquidación, nombrarán tres liquidadores quienes procederán en la forma siguiente:

- I.-A pagar los adeudos que tenga el sindicato para con terceras personas.
- II.-A repartir el saldo entre los miembros activos en pleno goce de sus derechos sindicales a prorrata.
- III.- Para los efectos anteriores se venderán en subasta pública los bienes muebles, inmuebles y en General, todas las posesiones del Sindicato.

**CAPITULO IX**  
**DE LA POLÍTICA DEL SINDICATO**

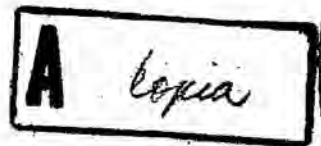
**ARTÍCULO 47°.-** El Sindicato no intervendrá en asuntos religiosos o políticos pero sus miembros separadamente, quedan en libertad de hacerlo, según convenga a sus intereses particulares.

**ARTÍCULO 48°.-** El Sindicato es miembro de la Federación Sindical Coordinadora Nacional de Trabajadores, y se obliga a cumplir con los estatutos de la misma, gozando de los beneficios emanados de la misma.

**TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO 1°.-** Los presentes estatutos entrarán en vigor a partir de la fecha en que el Sindicato los apruebe.

por lo que no se debe aprobar, debe aprobarse alguno



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**  
RGTO. S.T.P.S. 5303

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS #903, COL. DEL VALLE, MÉXICO, D.F.

**ARTÍCULO 2.-** Se derogan los anteriores Estatutos de la SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA y las disposiciones que se opongan al presente ordenamiento.

**ARTÍCULO 3.-** Se establece para dar cumplimiento al artículo 16º de los presentes estatutos, que hasta el 15 de Junio del 2005, los agremiados tendrán derecho a ser representados en asambleas por un delegado por cada 33 trabajadores en activo; el 15 de Junio del 2006 por cada 66 trabajadores en activo; a partir del 16 de Junio del 2007, se estará al número de trabajadores establecidos en el artículo 16º.

**ARTÍCULO 4.-** El Comité Ejecutivo Nacional tendrá las atribuciones necesarias para regular los casos no previstos expresamente en los presentes Estatutos.

México, Distrito Federal a 27 de Octubre del 2003.

"Por el Comité Ejecutivo Nacional"

 C. SÉRGIO GUERRERO VILLA SECRETARIO GENERAL	 C. RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ SECRETARIO GENERAL ADJUNTO
 C. ARMANDO ZARAGOZA RIGO SRIO. DE TRABAJO Y CONFLICTOS	 C. ARTURO LUNA HUERTA SRIO. DEL INTERIOR
 C. FRANCISCO JAVIER QUIROZ TREJO SRIO. DEL EXTERIOR	 C. MARCELA GÁMEZ GARDUÑO SRIA. DE ACTAS Y ACUERDOS
 C. MARÍA CANDELARIA MEJÍA VIZCAYA SRIA. DE FINANZAS	



**A** copia

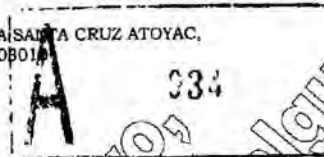
Documentos con carácter informativo y no de fe  
por lo que no es válido

# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 06011

## ESTATUTOS DEL



## "SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA"

### CAPÍTULO I

#### DENOMINACIÓN, DOMICILIO, OBJETO Y DURACIÓN

ARTÍCULO 1º.- El Sindicato se denominará "SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA".

ARTÍCULO 2º.- El Sindicato tiene como lema:

**"PROGRESO, TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL"**

ARTÍCULO 3º.- El domicilio legal del Sindicato se encuentra en Avenida Cuauhtémoc No. 1355, Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, México, D.F.

ARTÍCULO 4º.- El Sindicato se constituye por tiempo indefinido.

ARTÍCULO 5º.- El Sindicato tiene por objeto:

- I. El estudio, mejoramiento y defensa de los intereses de sus agremiados.
- II. Garantizar y defender la independencia y autonomía del Sindicato.
- III. Promover la solidaridad y el respaldo activo entre todos los miembros del Sindicato.

### CAPÍTULO II

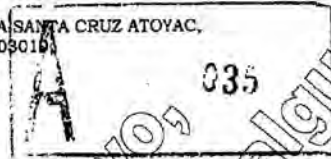
#### DE LOS MIEMBROS DEL SINDICATO SUS OBLIGACIONES Y DERECHOS.

ARTÍCULO 6º.- Podrán ser miembros del sindicato los trabajadores de planta, eventuales, transitorios, aspirantes o jubilados que presten, aspiren a prestar o hayan prestado sus servicios en cualquier empresa, centro de trabajo, empleador, etc., que forme parte de la industria de la rama de comunicaciones y transportes en sus diversas modalidades (comunicación, radio, televisión, cable, telefonía, transportes terrestres, marítimos, aéreos, etc.), así como en empresas que presten toda clase de servicios diversos, de y a través de internet, video conferencias, de respaldo y almacenamiento de datos, almacén, servicios de seguridad, de educación, de comercio, servicios bancarios, servicios de bolsa de inversiones, de mercadotecnia, de publicidad, de espectáculos y todas aquellas que desarrollen actividades similares y conexas a las de esta rama. En el caso de jubilados tendrán derecho a voz pero no a voto en las asambleas.

# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No.1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03015



**ARTÍCULO 7°.-** Para ingresar o reingresar al Sindicato se requiere:

- 1.- Estar en las condiciones señaladas en el artículo 6° de los estatutos.
- 2.- Presentar solicitud de afiliación al Sindicato, la cual deberá ser aprobada por cualquier miembro del Comité Ejecutivo Nacional.
- 3.- Los agremiados que dejen de prestar sus servicios en la empresa y/o ante el empleador con el cual laboraban, causarán baja en forma automática a los sesenta días de haber dejado de tener relación laboral, a menos que soliciten por escrito seguir siendo miembros del Sindicato, en cuyo caso, cubrirán la cuarta parte de la cuota sindical ordinaria que cubran los miembros activos.

**ARTÍCULO 8°.-** Son obligaciones de los miembros del Sindicato las siguientes:

- 1.- Cumplir y hacer cumplir fielmente los presentes estatutos y los acuerdos derivados de las Asambleas y del Comité Ejecutivo Nacional.
- 2.- Asistir puntualmente a las asambleas y a cualquier acto convocado por el Comité Ejecutivo Nacional.
- 3.- Desempeñar fielmente, con honestidad y eficacia, los puestos de elección sindical, así como las comisiones que les sean conferidas por la Asamblea y/o por el Comité Ejecutivo Nacional.
- 4.- Contribuir al sostenimiento del Sindicato aportando puntualmente las cuotas sindicales tanto ordinarias como extraordinarias.
- 5.- Velar por la unidad e integridad del Sindicato.

**ARTÍCULO 9°.-** Son derechos de los miembros del Sindicato.

- 1.- Ser asesorados y/o representados por el Sindicato en la defensa de sus intereses en asuntos de trabajo ante toda clase de autoridades.
- 2.- Formar parte de las Asambleas y tener voz y voto de acuerdo a los procedimientos establecidos en los presentes estatutos.

Documento de carácter informativo, por lo que no constituye medio de prueba alguno



**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

036

- 3.- Elegir y ser electos para cargos los cargos de dirección sindical, conforme a lo establecido en los presentes estatutos.
- 4.- Gozar de todos los beneficios obtenidos por el Sindicato para sus miembros.
- 5.- Exigir el cumplimiento de lo establecido en los presentes estatutos, así como de los acuerdos emanados en las Asambleas.

**CAPÍTULO III**

**MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y EXPULSIÓN**

**ARTÍCULO 10°.-** Los miembros del Sindicato estarán sujetos a las siguientes sanciones:

- I.- Amonestación verbal o escrita;
- II.- Suspensión de derechos sindicales hasta por 6 meses (seis meses);
- III.- Revocación del cargo que desempeñen;
- IV.- Expulsión del Sindicato;
- V.- El Comité Ejecutivo Nacional en pleno será el responsable de efectuar las investigaciones pertinentes y de acordar las sanciones que procedan en su caso, debiendo SIEMPRE otorgar el derecho de defensa al o los acusados.

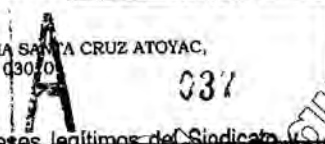
**ARTÍCULO 11°.-** La amonestación verbal o escrita y la suspensión de Derechos Sindicales serán aplicadas por el Comité Ejecutivo Nacional, tomando en cuenta la gravedad de la falta, su reincidencia y los antecedentes del agremiado(s) involucrado(s), siendo entre otras causas de sanción las siguientes:

- a) Impuntualidad o inasistencia a las Asambleas;
- b) Manifestarse en las Asambleas en forma incorrecta, faltar al respeto y/o expresarse en forma irrespetuosa ante los miembros;
- c) Por reincidir en faltas previamente sancionadas;
- d) Por adeudar 2 o más cuotas sindicales;
- e) Por no cumplir con los acuerdos emanados de la asamblea del Comité Ejecutivo Nacional.

## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHEMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03070



- f) Por actos en general, que lesionen los intereses legítimos del Sindicato y sus integrantes.

**ARTÍCULO 12°.-** Serán motivos para revocar el cargo sindical que se desempeñe, entre otros los siguientes:

- Celebrar convenios, pactos, acuerdos o cualquier otra negociación que atente contra los legítimos de los agremiados.
- Manejar con deshonestidad los recursos a su cargo.
- La revocación del cargo sindical será tratada en Asamblea especialmente convocada para ese fin.

**ARTÍCULO 13°.-** Procederá la expulsión como miembro(s) del Sindicato, en los siguientes casos:

- Por actos de traición a los objetivos y principios del Sindicato.
- Por incumplir en forma reiterada con sus obligaciones estatutarias y/o solidarias para con el Sindicato y sus miembros.

**ARTÍCULO 14°.-** Para que la expulsión proceda, deberá observarse el procedimiento siguiente:

- Una vez que el Comité Ejecutivo Nacional, decida aplicar un sanción de expulsión, el Secretario General convocará a Asamblea para el solo efecto de conocer del dictamen de expulsión.
- El o los acusados serán citados ante la Asamblea que se convocará exclusivamente para este asunto, en donde podrá (n) ser oídos en su defensa aportando las pruebas que considere (n) pertinentes, mismas que deberán ser valoradas por la Asamblea antes de tomar una decisión.
- Los delegados que integran la Asamblea, no podrán hacerse representar ni mandar su voto por escrito.
- La expulsión deberá ser aprobada por mayoría de las dos terceras partes del total de sus delegados que representen a la totalidad de los miembros del Sindicato.
- La expulsión solo podrá decretarse por los casos expresamente consignados en el artículo que antecede, debidamente comprobados y exactamente aplicados al caso.

## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 02010

### CAPÍTULO IV DE LAS ASAMBLEAS



**ARTÍCULO 15°.-** La autoridad suprema del sindicato, reside en su Asamblea, que en cualquier tiempo podrá modificar o adicionar la declaración de principios, programa y estatutos. Es atribución especial de la Asamblea nombrar a los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional en la fecha prevista en éste ordenamiento, así como el relevar total o parcialmente, a los miembros del Comité Ejecutivo Nacional conforme al procedimiento establecido en el presente ordenamiento.

**ARTÍCULO 16°.-** El Sindicato se constituye con los miembros activos que forman parte del mismo. Por cada empresa de hasta 100 trabajadores agremiados en activo, los miembros del Sindicato tendrán derecho a hacerse representar ante la Asamblea por UN DELEGADO con derecho a voz y voto, quien será designado por la mayoría de los propios trabajadores.

En las empresas en que laboren más de 100 trabajadores, designarán un delegado extra por cada 100 trabajadores o fracción en exceso de los primeros 100.

**ARTÍCULO 17°.-** Los delegados ante la Asamblea deberán acreditar al Comité Ejecutivo Nacional su representatividad antes del inicio de la Asamblea para la cual hayan sido electos delegados, debiendo acreditarse ante el Secretario General del Comité Ejecutivo Nacional mediante un escrito que contenga nombre y firma de los trabajadores que lo están designando como su delegado ante la Asamblea.

Los delegados ante la Asamblea serán designados directamente por los trabajadores de la empresa que representen, conforme a la proporción establecida en el artículo que antecede.

En el caso de los trabajadores que laboren en empresas que por su tamaño puedan designar a más de un delegado, el escrito de acreditación podrá incluir el nombramiento de 2 (dos) o más delegados.

**ARTÍCULO 18°.-** Las Asambleas serán:

a) Asamblea General Ordinaria.

En esta Asamblea los miembros del Comité Ejecutivo Nacional deberán presentar sus informes de labores y de situación de Patrimonio de la Federación ante los Delegados se reunirán cada seis meses. La convocatoria se hará con quince días de anticipación cuando menos y el orden del día será el siguiente:

## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

039

- a).- Lista de asistencia y declaración en su caso de existencia de quórum.
- b).- Aprobación del temario de la convocatoria o del objeto para lo que fue citado la asamblea.
- c).- Lectura del acta levantada en sesión anterior y en su caso de la correspondencia recibida.
- d).- Informe del Comité Ejecutivo Nacional.
- e).- Asuntos Generales, dando preferencia a los de mayor importancia.
- f).- Clausura de la Asamblea.

### b).- Asamblea General Extraordinaria.-

Estas Asambleas se podrán celebrar en cualquier tiempo, cuando así lo ameriten las circunstancias y previo acuerdo del Comité Ejecutivo Nacional.

La Asamblea General Extraordinaria será convocada por el Secretario General cuando menos con cinco días de anticipación a la fecha de su celebración y **SÓLO PODRÁN SER TRATADOS LOS TEMAS ESTABLECIDOS ESPECÍFICAMENTE** en el orden del día.

### c).- Asamblea de Renovación del Comité Ejecutivo.

Esta Asamblea se reunirá obligatoriamente en el mes de Noviembre de cada seis años previa convocatoria expedida con diez días de anticipación por el Secretario General en conjunto con el Secretario de Organización, Actas y Acuerdos del Comité Ejecutivo Nacional. La convocatoria incluirá como punto principal el relacionado con la elección de los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional, conforme al procedimiento establecido en el presente ordenamiento. Asimismo, se podrá incluir el punto de lectura correspondiente si la importancia de la misma lo requiere.

**ARTÍCULO 19°.-** Para cumplir con lo establecido en el artículo 373 de la Ley Federal del Trabajo, se establece que en cualquier Asamblea se podrá incluir en el orden del día lo relativo a la rendición de cuentas de la administración del patrimonio sindical.

**ARTÍCULO 20°.-** Las convocatorias a las Asambleas deberán contener las bases, temario, lugar y orden del día, pudiendo ser convocadas para efectuarse en cualquier lugar de la República Mexicana.

## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

**ARTÍCULO 21°.-** Para que las Asambleas queden debidamente integradas se necesita, por lo menos, la presencia del Secretario General y/o del Secretario General Adjunto, del de Interior y Finanzas y del Secretario de Organización, Actas y Acuerdos.

Asimismo y para efectos de quórum, las Asambleas deberán ser citadas y sesionarán conforme a lo siguiente:

- I. En primera convocatoria, deberán estar presentes cuando menos el 75 % del total de los Delegados ante la Asamblea, en pleno ejercicio de sus derechos sindicales.
- II. En segunda convocatoria, deberán estar presentes cuando menos el 50 % del total de los Delegados ante la Asamblea en pleno ejercicio de sus derechos sindicales.
- III. En tercera convocatoria, la Asamblea sesionará **CON LOS DELEGADOS QUE CONCURRAN Y LOS ACUERDOS QUE SE TOMEN TENDRÁN TODA LA VALIDEZ LEGAL.**
- IV. Las tres convocatorias podrán ser incluidas en la convocatoria inicial.
- V. **Los acuerdos y resoluciones emanados de las Asambleas legalmente constituidas, serán válidos y obligaran al Sindicato y a sus miembros.**

**ARTÍCULO 22°.-** Para que los acuerdos de las Asambleas sean válidos, es necesario:

- a) Que las resoluciones que se adopten por los delegados estén comprendidas dentro de los puntos del orden del día y sean aprobadas cuando menos por el 51% de la totalidad de los delegados presentes en la Asamblea al momento de la votación.
- b) Que cuando se trate de modificar los principios, el programa y/o los estatutos del Sindicato, las resoluciones de la Asamblea deben ser adoptadas por los Delegados que representen a las dos terceras partes de los agremiados.

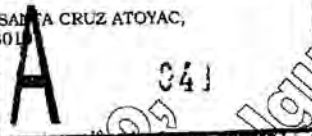
**ARTÍCULO 23°.-** El Presidente de debates será el Secretario General o el Secretario General Adjunto, en caso de ausencia del primero. Otorgará el uso de la palabra al agremiado que lo solicita, siempre y cuando desee tratar algún asunto relativo al tema que se encuentra discutiendo dentro del orden del día de la asamblea; asimismo el Presidente de debates reiterará el uso de la palabra cuando:



## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03011



- a) El orador se exprese con falta de respeto y/o de manera insolente en contra de alguno de los agremiados, de los miembros del Comité Ejecutivo Nacional y/o de terceros.
- b) Cuando se haga alusión a hechos de la vida privada de los agremiados.
- c) Cuando el orador se encuentre en estado inconveniente.
- d) Cuando el agremiado trate asuntos fuera del orden del día y/o que no sean atribución de la Asamblea.

**ARTÍCULO 24°.-** Son facultades especiales de la Asamblea entre otras, las siguientes:

- a) Conocer de los informes que rinda el Comité Ejecutivo Nacional, acordando la resolución que proceda;
- b) Conocer y resolver sobre los asuntos que se traten dentro de las Asambleas y acordar lo conducente;
- c) Conocer de las ausencias y/o renunciaciones que con carácter de definitivo presenten los miembros del Comité Ejecutivo Nacional y designar a los sustitutos, así como dar posesión definitiva a las personas electas;
- d) Resolver sobre los casos de aplicación de sanciones, cuando los afectados soliciten su intervención;

**ARTÍCULO 25°.-** En caso de que el Comité Ejecutivo Nacional no convoque oportunamente a las Asambleas previstas en este estatuto, los delegados que representen el 33% de los trabajadores agremiados, podrán solicitar al Comité Ejecutivo Nacional que convoque a Asamblea, estipulando claramente el punto (s) a tratar, que deberán ser atribución de la Asamblea y si no lo hace dentro de un término de 10 días, podrán los solicitantes hacer la convocatoria, en cuyo caso, para que la Asamblea pueda sesionar y adoptar resoluciones, se requerirá que concurran las dos terceras partes del total de los delegados ante la Asamblea; las resoluciones deberán adoptarse por el 51% cuando menos del total de los delegados asistentes.

### CAPÍTULO V

#### DE LAS ELECCIONES, SOBERANÍA Y GOBIERNO DEL SINDICATO

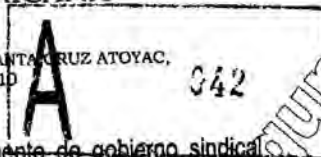
**ARTÍCULO 26°.-** La Autoridad suprema del Sindicato reside en su Asamblea.

**ARTÍCULO 27°.-** La autoridad administrativa y gobierno del Sindicato reside en su Comité Ejecutivo Nacional que tomará todas las decisiones que no estén reservadas a la Asamblea y no se encuentren dentro de las atribuciones de algún miembro del Comité Ejecutivo Nacional.

## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010



**ARTÍCULO 28°.-** El Comité Ejecutivo Nacional es el órgano permanente de gobierno sindical representativo de los intereses generales del Sindicato, por lo tanto es el responsable de ejecutar los acuerdos emanados de la Asamblea, así como de cumplir y hacer cumplir los estatutos en vigor, conforme a las atribuciones que los mismos le confiere.

**ARTÍCULO 29°.-** El Comité Ejecutivo Nacional del Sindicato será electo por la Asamblea de Renovación del Comité Ejecutivo Nacional y durará en su ejercicio social 6 (seis) años, pudiendo ser reelecto y estará integrado por:

- I.- UN SECRETARIO GENERAL.
- II.- UN SECRETARIO GENERAL ADJUNTO.
- III.- UN SECRETARIO DE TRABAJO Y CONFLICTOS.
- IV.- UN SECRETARIO DEL INTERIOR Y FINANZAS.
- V.- UN SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN, ACTAS Y ACUERDOS.
- VI.- UN SECRETARIO DE PREVISION SOCIAL Y ACTIVIDADES CULTURALES

El Comité Ejecutivo continuará en funciones hasta el término natural de su mandato, o bien, hasta que los documentos legales que acreditan la personalidad jurídica del nuevo Comité Ejecutivo Nacional, hayan sido integrados por parte de la autoridad correspondiente; esto con el fin de evitar dejar al sindicato sin representación legal.

**ARTÍCULO 30°.-** Cuando uno de los miembros del Comité Ejecutivo Nacional se ausente temporalmente del cargo, será sustituido en sus funciones por el Secretario que le siga en orden descendente por un término no mayor a 60 días. En estos casos, no es necesario acuerdo de Asamblea.

**ARTÍCULO 31°.-** Para ser miembro del Comité Ejecutivo Nacional, se requiere:

- a) Ser de nacionalidad mexicana;
- b) Ser socio activo del Sindicato;
- c) Ser electo en Asamblea de acuerdo a lo establecido en el presente estatuto;
- d) Estar en pleno uso de sus derechos sindicales;
- e) Dedicar el tiempo necesario al desempeño del cargo conferido.

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

043

**ARTÍCULO 32°.-** El Comité Ejecutivo Nacional será electo cuando menos por el 51% de votos de total de los Delegados asistentes a la Asamblea de Renovación de Comité Ejecutivo Nacional respectiva.

**ARTÍCULO 33°.-** El Comité Ejecutivo Nacional durará en su cargo 6 años; rendirá su protesta ante la Asamblea y tomará posesión de sus cargos el 12 DE ABRIL DEL AÑO EN QUE CORRESPONDA, con la salvedad establecida en el Artículo 34 del presente estatuto.

**ARTÍCULO 34°.-** Se establece para el buen desempeño y defensa de los intereses del Sindicato, que el Comité Ejecutivo Nacional continuara en funciones hasta el término natural de su mandato, o bien hasta que los documentos legales que acreditan la personalidad jurídica del nuevo Comité Ejecutivo Nacional, hayan sido entregados por parte de la autoridad correspondiente; esto con el fin de evitar dejar al sindicato sin representación legal.

**CAPÍTULO V**

**DE LAS OBLIGACIONES Y FACULTADES DEL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL Y SUS MIEMBROS.**

**ARTÍCULO 35°.-** Son Facultades y obligaciones del Comité Ejecutivo Nacional:

- a) Asistir a las Asambleas y a las Juntas del Comité Ejecutivo Nacional;
- b) Velar porque los miembros de la organización cumplan con sus funciones y con todo lo dispuesto en el presente estatuto.
- c) Intervenir en los conflictos internos que se presenten, resolviendo en cada caso lo que proceda;
- d) Representar, defender, dirigir y administrar los intereses generales del Sindicato.
- e) Rendir ante la Asamblea ordinaria cada seis meses, cuenta completa y detallada de la administración del patrimonio del Sindicato. Esta obligación no es dispensable.
- f) Conocer sobre los casos no previstos en el presente estatuto, mediante Juntas de Comité convocadas por el Secretario General y acordar lo conducente.
- g) Para que una Junta de Comité Ejecutivo Nacional se pueda llevar a cabo, será necesaria la presencia del Secretario General y/o Secretario General Adjunto y de la mayoría de los Secretarios del Comité Ejecutivo Nacional. El Secretario General tendrá voto de calidad en caso de empate de una votación, en caso de que en la junta de comité no se encuentre presente el



## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

Secretario General, el voto de calidad recaerá en el Secretario General Adjunto. **PARA QUE LOS ACUERDOS QUE TOMÉ EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL SEAN VALIDOS, DEBERÁN SER AVALADOS POR LA MAYORÍA DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ PRESENTES EN LA JUNTA RESPECTIVA.**

- h) Practicar las investigaciones necesarias cuando algún Órgano o Miembro del Sindicato, denuncie la comisión de alguna falta que amerite aplicar alguna corrección disciplinaria, llamando al o los acusados para ser oídos en su defensa y para que presenten, en su caso, las pruebas pertinentes.

**ARTÍCULO 36°.-** Son obligaciones y facultades del **SECRETARIO GENERAL** del Comité Ejecutivo Nacional las siguientes:

I.- Tener la personalidad legal y la representación jurídica del Sindicato, ante toda clase de autoridades, particulares y en general, ante quien corresponda.

II.- Extender poderes generales o particulares con cláusulas de sustitución, para los miembros del Sindicato. A los miembros del departamento legal, Asesores jurídicos y/o a las personas que estime conveniente, revocar los expedidos por él y/o por otros funcionarios o entidades de la organización ya sea que estos o aquellos estén en funciones o hayan cesado en sus cargos. Asimismo, extender los nombramientos de las comisiones, delegados especiales y delegados sindicales.

III.- Administrar el patrimonio del Sindicato, para lo cual podrá abrir cuentas de cheques, inversiones, valores, tarjetas de debito y efectuar transferencias electrónicas.

IV.- Asumir la dirección y el manejo de las oficinas y personal comisionado en el Sindicato, tomando en consideración las sugerencias de los miembros del Comité Ejecutivo Nacional y administrar los valores y los bienes muebles e inmuebles propiedad del Sindicato que hayan sido confiados a su cuidado.

V.- Vigilar que los miembros del Comité Ejecutivo Nacional y Comisiones, cumplan con sus obligaciones estatutarias.

VI.- Autorizar con su firma la correspondencia oficial del Sindicato, los convenios, declaraciones y toda clase de documentos que se expidan a nombre del mismo.

SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

045

VII.- Turnar a los demás miembros del Comité Ejecutivo Nacional los asuntos que les competan para su estudio y despacho, vigilando que cumplan con su cometido y señalándoles las irregularidades en que lleguen a incurrir; autorizar a cualquier miembro del Comité Ejecutivo Nacional a emplazar a huelga.

VIII.- Autorizar las partidas necesarias para cubrir los gastos del Sindicato y en general, intervenir en cualquier erogación de carácter pecuniario.

IX.- Cumplir los acuerdos y resoluciones emanados de las Asambleas.

X.- Atender diaria y cuidadosamente los asuntos del Sindicato sometidos a su competencia.

XI.- Convocar a las Asambleas y a las juntas del Comité Ejecutivo Nacional y presidir estas reuniones.

XII.- Rendir ante la Asamblea, cada seis meses, por lo menos, cuenta de la administración del patrimonio sindical.

XIII.- Recibir y hacer entrega de su puesto y en su caso, de los valores, documentos y oficinas a su cargo, mediante inventario pormenorizado.

XIV.- Las demás que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 36° Bis.-** Son obligaciones y atribuciones del **SECRETARIO GENERAL ADJUNTO:**

El Secretario General Adjunto tendrá las mismas obligaciones y facultades que el Secretario General. En caso de discrepancia ésta se llevará a decisión mayoritaria del Comité Ejecutivo Nacional.

**ARTÍCULO 37°.-** Son obligaciones y atribuciones del **SECRETARIO DE TRABAJO Y CONFLICTOS:**

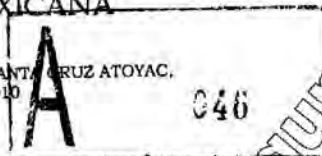
I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.

II.- Defender y representar ante los empleadores y autoridades federales y locales del trabajo, a los agremiados, especialmente en materia de Contratación Colectiva.

## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010



III.- Fomentar una nueva cultura laboral entre los empleadores y los miembros del Sindicato, que permita darle prioridad a la productividad, capacitación, seguridad y estabilidad laboral.

IV.- Formar expedientes con los contratos colectivos de trabajo existentes, elaborando un calendario de revisiones y llevando un registro de los nuevos beneficios que se obtengan.

V.- Informar a los asociados del estado de sus asuntos, y asimismo, solicitar de los miembros los documentos y pruebas que se requieran para el éxito de sus reclamaciones.

VI.- Establecer planes para resolver el problema de vivienda de los agremiados y coordinar estos proyectos.

VII.- Recibir y hacer entrega del puesto, y en su caso de los valores, documentos y oficinas a su cargo, mediante inventario pormenorizado.

XII.- Sustituir al Secretario General o al Secretario General Adjunto, en cualquier ausencia transitoria, temporal o definitiva, hasta por un periodo de 90 días

XIII.- Las demás que se deriven de su cargo.

### ARTÍCULO 38°.- Son obligaciones y atribuciones del SECRETARIO DEL INTERIOR Y FINANZAS:

I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.

II.- Planificar y responsabilizarse de funcionamiento interno de las oficinas del sindicato, sometiéndolo a la aprobación del Comité Ejecutivo Nacional.

III.- Tener bajo su cuidado los fondos del Sindicato, cuyo manejo se hará conforme al presupuesto correspondiente y con acuerdo expreso del Secretario General.

IV.- Tomar las medidas que juzgue convenientes para aumentar los fondos y bienes del Sindicato, y llevar al día la contabilidad del Sindicato.

SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

047

V.- Exigir el pago de las cuotas ordinarias que, para el sostenimiento de Sindicato deben pagar los miembros, así como el pago de las cuotas extraordinarias que se decreten.

VI.- Proponer las medidas que a su juicio sean necesarias para mantener el buen estado financiero del Sindicato.

VII.- Recibir y hacer entrega del puesto y en su caso, de los valores, documentos y oficinas a su cargo, mediante inventario pormenorizado.

VIII.- Las demás que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 39°.-** Son obligaciones y atribuciones del **SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN, ACTAS Y ACUERDOS:**

I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.

II.- Llevar un registro minucioso de los miembros del Sindicato, asentando en el mismo los movimientos de socios que se efectúen en este registro.

III.- Integrar y llevar al corriente el archivo del Sindicato.

IV.- Atender todo lo que se refiera a la organización de las Asambleas de acuerdo con el Secretario General.

V.- Levantar el acta de cada una de las Asambleas, así como de las Juntas de Comité que se celebren.

VI.- Atender la correspondencia del Sindicato, darle el trámite correspondiente y despacharla, bajo su responsabilidad y previo acuerdo con el Secretario General.

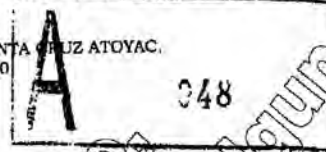
VII.- Realizar amplia labor de difusión de los propios y principios de la organización.

VIII.- Recibir y hacer entrega del puesto, y en su caso, de los valores, documentos y oficinas a su cargo mediante inventario pormenorizado.

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL. AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010



IX.- Las demás que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 40°.- Son obligaciones y atribuciones del SECRETARIO DE PREVISION SOCIAL Y ACTIVIDADES CULTURALES:**

- I. Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.
- II. Establecer planes habitacionales para resolver el problema de vivienda de los agremiados y coordinar estos proyectos.
- III. Fomentar actividades culturales, deportivas, de aprovechamiento del tiempo libre, conferencias, cursos para el mejoramiento de la calidad de vida de los agremiados.
- IV. Establecer convenios con el ISSSTE, IMSS, Secretaria de Salud, Gobiernos de los Estados y en general, con cualquier entidad, que tenga que ver con la prevención y cuidado de las enfermedades, que permiten que se mejoren las condiciones de atención y beneficios para los miembros.
- V. Coordinar los planes y programas de ahorro para el retiro, pensiones y en general, todo lo referente a la planeación del retiro y jubilación del trabajador agremiado.
- VI. Establecer relaciones con las diversas organizaciones de trabajadores, afines al Sindicato, así como todos los organismos de carácter social y cultural.
- VII. Los demás que se deriven a su cargo.

**CAPÍTULO VII**  
**DEL PATRIMONIO, ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIMIENTO DEL SINDICATO Y**  
**PRESENTACIÓN DE CUENTAS**

**ARTÍCULO 41°.-** El patrimonio del Sindicato está constituido con los bienes muebles e inmuebles propiedad del mismo, así como aquellos que en el futuro adquiera para el cumplimiento de sus fines y objetivos. Igualmente forman parte de su patrimonio los fondos recaudados por concepto de donaciones, cuotas ordinarias y extraordinarias aportadas por los agremiados, promociones sociales, etc.



**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

049

El uso de los bienes muebles e inmuebles será establecido por la asamblea y serán administrados por el Comité Ejecutivo Nacional.

**ARTICULO 42°.** Los fondos del Sindicato serán administrados por el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto y el Secretario del Interior y Finanzas en términos de los presentes estatutos, y se destinarán entre otras cosas a lo siguiente:

- a).- Compra o pago de renta de sus oficinas.
- b).- Pago de gastos de administración de sus oficinas;
- c).- A la adquisición de los bienes muebles, enseres, equipo y accesorios para el funcionamiento de las oficinas, así como lo necesario para el desempeño de las funciones de los miembros de la directiva de la organización;
- d).- Al fomento de actividades sociales, culturales y/o recreativas;
- e).- Gastos de conservación y mantenimiento de sus bienes;
- f).- Al pago de los gastos que los miembros del Comité Ejecutivo Nacional, Comisión o personas que en el desempeño de alguna comisión de trabajo, eroguen con motivo de la asignación.
- g).- A los gastos necesarios para cumplir con las obligaciones que se derivan del presente estatutos;
- h).- A los demás gastos aprobados por la Asamblea, por el Comité Ejecutivo Nacional, o por cualquier Secretario del Comité Ejecutivo Nacional para cumplir con las funciones y/o atribuciones que se derivan del presente ordenamiento;
- i).- El importe de las cuotas extraordinarias decretadas por el Sindicato, se destinarán exclusivamente para el fin acordado.
- j).- Los demás gastos aprobados por la Asamblea y/o por el Comité Ejecutivo Nacional y que no se contemplen en el presente estatuto.

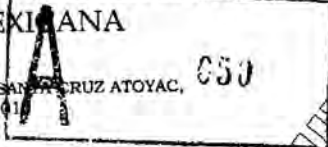
**ARTÍCULO 43°.** Las promociones sociales y las cuotas ordinarias deberán ser pagadas por cada agremiado dentro de los primeros 10 días de cada mes; el pago será hecho directamente ante la Secretaría del Interior y Finanzas del Comité del Sindicato. El Sindicato estipulará en los Contratos Colectivos de Trabajo la posibilidad de que se descuente directamente del salario de cada agremiado, lo correspondiente a las cuotas sindicales a fin de que pueda ser entregado al Sindicato, extendiendo a los empleadores el recibo correspondiente.

**ARTÍCULO 44°.** Con el fin de incrementar el patrimonio del Sindicato así como ayudar con sus gastos de administración, los miembros se obligan a pagar una cuota ordinaria equivalente al importe hasta del 2.0% del total del salario que devenguen.

SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SAN CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D. F., C. P. 03411



**ARTÍCULO 45°.-** El Comité Ejecutivo Nacional rendirá ante la Asamblea, un informe del estado que guarda el patrimonio del Sindicato conforme a lo establecido en este estatuto.

**CAPÍTULO VIII**  
**DE LA DISOLUCIÓN DEL SINDICATO**

**ARTÍCULO 46°.-** El sindicato sólo se disolverá por acuerdo de las DOS TERCERAS PARTES de sus miembros, representados por Delegados con poderes especiales para tomar esta decisión, la cual deberá ser aprobada en una Asamblea General Extraordinaria convocada especialmente para este objeto; acordada la liquidación, nombrarán tres liquidadores quienes procederán en la forma siguiente:

- I.- A pagar los adeudos que tenga el Sindicato para con terceras personas.
- II.- A repartir el saldo entre los miembros activos en pleno goce de sus derechos sindicales a prorrata.
- III.- Para los efectos anteriores se venderán en subasta pública los bienes muebles, inmuebles y en general, todas las posesiones del Sindicato.

**CAPÍTULO IX**  
**DE LA POLÍTICA DEL SINDICATO**

**ARTÍCULO 47°.-** El Sindicato no intervendrá en asuntos religiosos o políticos, pero sus miembros separadamente, quedan en libertad de hacerlo, según convenga a sus intereses particulares.

**ARTÍCULO 48°.-** El Sindicato podrá adherirse a cualquier Federación Sindical cuya ideología sea acorde a la del Sindicato, obligándose a cumplir con los estatutos de la misma, gozando de los beneficios emanados de la misma.

**TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO 1.-** Los presentes estatutos entraran en vigor a partir de la fecha en que sean aprobados.

2000 1 49

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



ASUNTO: SE REMITE CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO CON LA EMPRESA de "ATENTO SERVICIOS", S. A. DE C. V. PARA SU DEPOSITO.

Comisión de Conciliación y Arbitraje del D.F.  
Contratos Colectivos  
16651

**C. PRESIDENTE DE LA H JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.**

**SERGIO GUERRERO VILLA**, Secretario General, **RAMON GAMEZ MARTINEZ**, Secretario General Adjunto del **SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**, señalado como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones el ubicado en Pitágoras # 903, Esq. Eugenia, Col. Del Valle, c. P. 03100, México, D. F. Respetuosamente comparecemos para exponer:

COPIA CERTIFICADA

Que en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 390 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Trabajo, venimos a exhibir ejemplares debidamente firmados del contrato colectivo de trabajo, que la organización que representamos ha celebrado con la empresa "ATENTO SERVICIOS, S. A. DE C. V.", dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa "TELFÓNICA ATENTO MÉXICO, S.A. DE C.V.", misma que tiene por objeto social las actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la informática e internet, con domicilio en:

**MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO D.F.**

Por lo expuesto:

**A USTED C. PRESIDENTE**, Atentamente solicitamos:

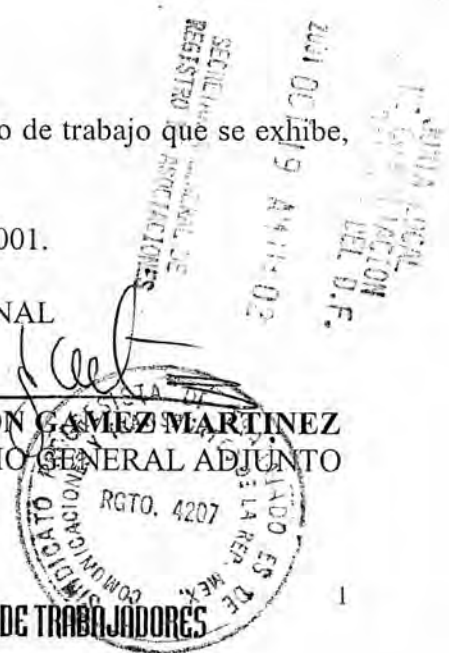
**ÚNICO.-** Tener por verificado el deposito del contrato colectivo de trabajo que se exhibe, lo anterior para efectos legales conducentes.

MÉXICO D. F., A 27 DE ABRIL DEL 2001.

POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

  
**SR. SERGIO GUERRERO VILLA**  
SECRETARIO GENERAL

  
**LIC. RAMON GAMEZ MARTINEZ**  
SECRETARIO GENERAL ADJUNTO





50

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** Los Trabajadores Sindicalizados se obligan a someterse a los exámenes o evaluaciones médicas o clínicas que les indique la EMPRESA, los que serán practicados por los profesionales médicos que ésta determine.

**CAPÍTULO X**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Todos los Trabajadores Sindicalizados tendrán derecho a un aguinaldo anual equivalente a 15 días de su salario o a la parte proporcional que les corresponda por el número de días laborados en el año calendario de que se trate y que será cubierto a más tardar el día 20 de Diciembre de cada año.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Lo no previsto en el presente Contrato se sujetará a las disposiciones de la Ley, y en lo posible al espíritu del presente Contrato.

**VIGÉSIMA QUINTA.-** El presente Contrato se suscribe por tiempo INDEFINIDO y por cuadruplicado en la Ciudad de México, DF., el día veintisiete de abril del dos mil uno, estando obligadas las partes a depositar el mismo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y a revisarlo en los términos y plazos consignados por los artículos 390, 399 y 399 bis de la Ley.

**CAPÍTULO XI**

**BASES GENERALES RELATIVAS A LA INTEGRACIÓN DE LAS DIVERSAS COMISIONES**

**VIGÉSIMA SEXTA.-** La EMPRESA y el SINDICATO convienen en crear comisiones mixtas de Seguridad e Higiene, de Reparto de Utilidades, del Reglamento Interior de Trabajo, de Capacitación y Adiestramiento y del Cuadro General de Antigüedades, las que estarán compuestas por igual número de representantes de los trabajadores y de la EMPRESA.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** Las partes acuerdan que el objetivo de la Comisión de Capacitación y Adiestramiento será el de crear programas de entretenimiento, conforme a lo previsto en los Artículos 132, 153 y 399 de la Ley, programas que deberán cumplir con los siguientes objetivos:

- a.- Proporcionar adiestramiento a los trabajadores.
- b.- Elevar el nivel de productividad de los trabajadores.
- c.- Evitar enfermedades y accidentes.



52

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



**CAPÍTULO VI**

**JORNADA DE TRABAJO**

**DECIMA SEGUNDA.-** La jornada normal de trabajo será de cuarenta y ocho horas a la semana para el turno diurno, cuarenta y cinco horas para el turno mixto y cuarenta y dos horas el turno nocturno; la EMPRESA establecerá las modalidades en la rotación de las horas de la jornada de trabajo cuando las necesidades del trabajo así lo requieran, sin que estas excedan de la jornada normal., estando obligados los Trabajadores Sindicalizados a la rotación de turnos conforme a dichas jornadas de trabajo.

Junta Local de Conciliación y Arbitraje  
de los Trabajadores Sindicalizados

La EMPRESA cuando considere procedente por la naturaleza de los trabajos y/o campañas que se desempeñan en la misma, podrá reducir la jornada semanal de trabajo, la cual en ningún caso será inferior a veinte horas a la semana, con el pago del séptimo día.

El trabajador que labore jornada reducida, tendrá derecho a recibir su salario proporcional correspondiente a dicha jornada, conforme a las horas de trabajo desempeñadas.

**DECIMA TERCERA.-** Los Trabajadores Sindicalizados están obligados a presentar sus servicios en tiempo extraordinario cuando así sean requeridos por la EMPRESA; Para prestar servicios en tiempo extraordinario y requerir su pago, los Trabajadores Sindicalizados deberán obtener autorización escrita para ello y suscrita por un representante de la EMPRESA y el Trabajador Sindicalizado de que se trate.

**CAPÍTULO VII**

**DIAS DE DESCANSO, DIAS FESTIVOS Y VACACIONES**

**DECIMA CUARTA.-** La EMPRESA otorgará a los Trabajadores Sindicalizados un día de descanso por cada jornada semanal. El día de descanso semanal será determinado y modificado por la EMPRESA de acuerdo a sus necesidades y requerimientos en las operaciones.

**DECIMA QUINTA.-** La EMPRESA otorgará los días de descanso obligatorios previstos en el Artículo 74 de la Ley.

Las partes acuerdan que de conformidad a las operaciones y requerimientos de negocios de la EMPRESA, los Trabajadores Sindicalizados deberán prestar sus servicios en los días de descanso obligatorios a que se refiere esta cláusula. En estos casos, la EMPRESA cubrirá el día laborado conforme a lo previsto en el segundo párrafo del Artículo 75 de la Ley.

MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES



SA

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01

supervisión y aquellos relacionados con actividades comerciales o personales de los funcionarios de la EMPRESA o de los puestos arriba citados.

**QUINTA.-** Las partes reconocen por virtud de las condiciones de mercado y otros cambios las operaciones de la EMPRESA son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichas variantes.

Como consecuencia de las variantes y cambios citados en esta Cláusula, el SINDICATO reconoce que el número de Trabajadores Sindicalizados requeridos por la EMPRESA puede variar según las necesidades de la misma.

Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar personal de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento.

**SEXTA.-** Las partes acuerdan que la EMPRESA tiene el derecho y la facultad de contratar con absoluta libertad, servicios con terceras personas ya sean éstas personas físicas o morales, no relacionadas con el SINDICATO. Dichos servicios o los trabajadores que utilicen las citadas terceras personas, no estarán sujetos a los términos y condiciones de este Contrato.

**SÉPTIMA.-** EL SINDICATO reconoce por virtud de los frecuentes cambios en las operaciones y actividades de la EMPRESA, los Trabajadores de Confianza mencionados en el tercer párrafo de la Cláusula Cuarta de este contrato, podrán llevar a cabo actividades normalmente realizadas por los Trabajadores Sindicalizados a fin de respaldar las operaciones de la EMPRESA y la calidad del servicio.

**OCTAVA.-** La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los Trabajadores Sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionados con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y Trabajadores de Confianza, reconocen que es su obligación la de abstenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

EL SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente Contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros, el derecho de la EMPRESA de administrar la contratación de los Trabajadores Sindicalizados y el de efectuar los cambios que la EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los Trabajadores Sindicalizados.



MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES.



53

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

d).- **TABULADOR DE SALARIOS.**- La lista de salarios correspondientes a cada una de las categorías cubiertas en este Contrato.

e).- **LEY:** La Ley Federal de Trabajo.

f).- **TRABAJADORES SINDICALIZADOS.**- Aquellos trabajadores sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA con las categorías y clasificaciones descritas en el Tabulador de Salarios anexo a este Contrato.

g).- **TRABAJADORES DE CONFIANZA.**- Aquellos trabajadores no sindicalizados que prestan servicios para la EMPRESA los que no están sujetos a los términos y condiciones de este Contrato.

**CAPITULO III**

**DURACIÓN Y APLICACIÓN**

**TERCERA.**- El presente Contrato se celebra por tiempo indeterminado y será revisable en términos de lo previsto por los artículos 399 y 399 bis de la Ley.

**CUARTA.**- El presente Contrato se celebra a fin de regular las relaciones de trabajo entre EMPRESA y los trabajadores sindicalizados que prestan sus servicios dentro de las categorías a que se refiere el Tabulador de Salarios que forma parte de este documento, teniendo como ámbito de aplicación al domicilio de la EMPRESA ubicado en: **MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO D.F.**, así como en cualquier nuevo centro de labores que llegue a establecer la EMPRESA dentro de la jurisdicción de este H. Junta.

Conforme a lo pactado en esta cláusula, cualquier otra actividad distinta a las antes mencionadas, no quedará sujeta a este pacto pudiendo ser contratado libremente por la EMPRESA.

Queda expresamente pactado por las partes que este Contrato en términos de lo dispuesto por los artículos 184 y 396 de la Ley, no le es aplicable a los trabajadores de confianza en términos de lo previsto en el Artículo 9 de la Ley.

Asimismo las partes acuerdan que los trabajadores que a continuación se señalan serán considerados como los trabajadores de confianza, no sujetos a este contrato: Director General, Gerente General, Contralor, Gerentes, Personal del Departamento de Relaciones Industriales, así como cualquiera otros que desempeñen funciones de dirección, inspección,




**MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES**

SEI

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36, FAX.: 56-82-99-01

  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LOS SRES. SERGIO GUERRERO VILLA, SECRETARIO GENERAL, RAMON GAMEZ MARTINEZ, SECRETARIO GENERAL ADJUNTO Y LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S. A DE C. V., REPRESENTADA POR LOS SEÑORES ACT. AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA, REPRESENTANTE LEGAL Y LIC. ALEJANDRO FERRAEZ CARRILLO, APODERADO LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

**CLÁUSULAS  
CAPITULO I**

**CAPACIDAD LEGAL DE LAS PARTES**

**PRIMERA.-** Las partes celebran y ejecutan este documento, reconociéndose mutua y recíprocamente su capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato Colectivo de Trabajo.

**COPIA CERTIFICADA**  
CAPITULO II  
DEFINICIONES

**SEGUNDA-** Las partes contratantes acuerdan y aceptan las siguientes definiciones para los efectos de interpretación y aplicación de este documento.

a).- **CONTRATO:** El presente Contrato Colectivo de Trabajo.

b).- **SINDICATO:** SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, CON REGIDSTRO LEGAL 4207 OTORGADO POR LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

c).- **EMPRESA:** "ATENTO SERVICIOS", S. A. DE C. V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa TELEFÓNICA ATENTO MÉXICO, S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la informática e internet, con domicilio en:

MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO D.F.

55

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



**CAPÍTULO IV**

**TRABAJADORES SINDICALIZADOS**

**TEMPORALES Y VACANTES**

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.

**NOVENA.-** En razón de la naturaleza de los servicios que presta la empresa Los Trabajadores Sindicalizados serán contratados ya sea por un período determinado de tiempo o para una obra determinada.

Derivado de las necesidades y actividades de la EMPRESA, las partes acuerdan que la misma está facultada para contratar Trabajadores Sindicalizados en las categorías arriba citadas ya sea de medio tiempo o de tiempo completo sujetos al correspondiente salario pactado en el Tabulador de Salarios, ya sea sobre la base del salario por día o por hora, de acuerdo a su jornada de trabajo.

Las partes acuerdan que en cualquier tiempo, la EMPRESA podrá contratar trabajadores por contrato temporal ya sea por un período determinado de tiempo o para obra determinada, de acuerdo con los requerimientos de la EMPRESA y por el tiempo que sea necesario.

**CAPÍTULO V**

**SALARIOS**

**DÉCIMA-** Los Trabajadores Sindicalizados tendrán derecho a percibir el pago previsto en el Tabulador de Salarios que forma parte integrante de este Contrato.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Los Trabajadores Sindicalizados deberán otorgarle a la EMPRESA un recibo por el pago de sus salarios así como cualquier otra cantidad que se les cubra, a las cuales se le harán las deducciones aplicables.

El Pago de los salarios se efectuará en forma quincenal en las oficinas de la EMPRESA dentro de la jornada normal de labores o inmediatamente después de concluida esta. Se hará en moneda del curso legal mediante depósito bancario o en cheque, debiéndose entregar personalmente al trabajador.



MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03160, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



d.- Intermediar el conocimiento de los trabajadores en sus puestos y otras actividades.

**TABULADOR DE SALARIOS**

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

CATEGORIA	SALARIO MENSUAL
TELEOPERADOR I	\$3,360.24
TELEOPERADOR II	\$3,840.72
TELEOPERADOR TECNICO	\$4,875.00

Ambas partes manifiestan que el presente Contrato entrara en vigor a partir de la fecha de su firma, independientemente de la fecha legal de su deposito.

México D. F. A 27 de Abril del 2001

POR LA EMPRESA  
"ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C. V.

  
AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA  
REPRESENTANTE LEGAL

  
ALEJANDRO FERRAEZ CARRILLO  
APODERADO LEGAL

POR EL SINDICATO

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

  
SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

  
RAMON GAMEZ MARTINEZ  
SECRETARIO GENERAL ADJUNTO



MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

2002



COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01

ASUNTO: SE REMITE CONVENIO DE REVISION SALARIAL Y ARBITRAJE  
CELEBRADO CON LA EMPRESA: "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C. V., PARA SU DEPOSITO COLECTIVO

Junta Local de Conciliación y Arbitraje

D.F.

Distrito Federal

C. PRESIDENTE DE LA H. JUNTA LOCAL  
DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL  
DISTRITO FEDERAL

06705

J. SERGIO GUERRERO VILLA, Secretario General y RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ, Secretario General Adjunto del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto, el ubicado en el la calle Pitágoras No. 903, Esquina con Eugenia, Col. Del Valle en esta Ciudad, México 03100, D.F., y el con el debido respeto comparecemos para exponer:

Que en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 99-Bis y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Trabajo, exhibimos debidamente firmados el convenio de revisión salarial celebrado con la empresa: "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa "TELEFONICA ATENTO MÉXICO", S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la información e Internet, con , con 20 trabajadores laborando para la misma, con domicilio en:

MONTERREY N° 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

Por lo expuesto,

A USTED C. PRESIDENTE, atentamente pedimos:

PRIMERO.- Tener por verificado el depósito del convenio de revision salarial del contrato colectivo de trabajo que exhibimos, para que surta todos sus efectos legales.

Atentamente

México, D. F., a 16 de Abril del 2002.

POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

SR. J. SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

LIC. RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ  
SRI. GENERAL ADJUNTO

MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES



140

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



**TABULADOR DE SALARIOS**

CATEGORIA	SALARIO MENSUAL
TELEOPERADOR I	\$3,578.25
TELEOPERADOR II	\$4,032.75
TELEOPERADOR TÉCNICO	\$5,118.75

Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Colectivos

**TERCERA.-** Empresa y sindicato convienen en que el **CONVENIO DE PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA** establecido en el contrato colectivo de trabajo, sigue vigente y se encuentra incluido dentro del salario obtenido en esta revisión salarial

**CUARTA.-** De acuerdo con las cláusulas anteriores y tabulador descrito, queda revisado el Contrato Colectivo de Trabajo en su parte salarial, dejando a salvo los derechos del sindicato para que en su oportunidad se solicite La Revisión Integral del propio Contrato.

FIRMADO EN PRESENCIA DE  
El Comité Ejecutivo Nacional del 10 de Abril del 2002.  
POR EL EMPLEADOR  
"ATENTO SERVICIOS SALES"

COPIA CERTIFICADA

*[Signature]*  
**ACT. AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA**  
REPRESENTANTE LEGAL

*[Signature]*  
**LIC. ALEJANDRO FERRAZ CARRILLO**  
REPRESENTANTE LEGAL

POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

*[Signature]*  
**SR. J. SERGIO GUERRERO VILLA**  
SECRETARIO GENERAL

*[Signature]*  
**LIC. RAMON GAMEZ MARTINEZ**  
SRO. GENERAL ADJUNTO

SECRETARIA GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES  
402 APR 30 AM 9:13  
RE ARBITRAJE Y CONCILIACION DEL D.F.



196

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01

CONVENIO DE REVISION SALARIAL CELEBRADO CON LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C. V., POR CONDUCTO DE SUS REPRESENTANTES LEGALES, LOS SEÑORES ACT. AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA, Y LIC. ALEJANDRO FERRAEZ CARRILLO, Y POR LA OTRA, EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE LOS SRES. J. SERGIO GUERRERO VILLA, DE SECRETARIO GENERAL Y EL LIC. RAMON GAMEZ MARTINEZ, SECRETARIO GENERAL ADJUNTO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES :

- CLAUSULAS -

**PRIMERA.-** Empresa y sindicato se reconocen mutuamente la personalidad jurídica con la que celebran el presente convenio.

A).- EMPRESA: "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C. V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa "TELEFONICA ATENTO MEXICO", S.A. DE C. V., D.F., que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la información e Internet con 20 trabajadores laborando para la misma, con domicilio en:

MONTERREY N° 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MEXICO, D.F.

B).- SINDICATO: SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, CON NUMERO DE REGISTRO 4207 EXPEDIDO POR LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.

**SEGUNDA.-** Las partes convienen en incrementar el salario de cuota diaria de sus trabajadores en 5% (CINCO POR CIENTO) directo al tabulador, como se especifica en el siguiente:



MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS ADSCRITA A LA SECRETARÍA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D. F.-----

----- **C E R T I F I C A** -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONSTANTES DE TRES FOJAS ÚTILES CON TEXTO EN EL ANVERSO, CONCUERDAN FIEL Y EXACTAMENTE CON SU ORIGINALES QUE SE ENCUENTRAN GLOSADOS AL EXPEDIENTE FORMADO CON MOTIVO DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. Y SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, DEL ÍNDICE DE ESTA SECRETARÍA.- DOCUMENTO QUE SE TIENE A LA VISTA Y CON EL CUAL SE COTEJO.- SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A LOS SEIS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL TRECE, EN CUMPLIMIENTO A LA ORDEN EMITIDA POR LA COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION OFICINA DE INFORMACION PUBLICA, CON FOLIO: 3400000021413 DE FECHA QUINCE DE MAYO DE DOS MIL TRECE,-----

-----DOY FE.-----

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS



*[Handwritten Signature]*  
LIC. JULIANA AMELIA GONZALEZ PEREZ  
**Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos**

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

2003

164

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100

TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01

ASUNTO: SE REMITE CONVENIO EN REVISION  
DEL CONTRATO COLECTIVO DE  
CELEBRADO CON LA EMPRESA  
"SERVICIOS", S.A. DE C.V.; PARA SU DEPÓSITO



H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y  
ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

007660

SERGIO GUERRERO VILLA, en mí carácter de Secretario General y  
MARTÍNEZ, Secretario General Adjunto del SINDICATO PROGRESISTA DE  
TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto el  
ubicado en Pitágoras # 903 esquina con Eugenia, Col. del Valle, en México 03100, Distrito  
Federal, respetuosamente comparezco para exponer:

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 399 y demás relativos y aplicables de  
la Ley Federal del Trabajo, exhibimos a exhibir en cumplimiento firmado del  
CONVENIO DE REVISIÓN INTEGRAL del contrato colectivo de trabajo que la  
organización que representamos, ha celebrado con la empresa "ATENTO SERVICIOS", S.A.  
DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales  
y consultivos a la empresa "ATENTO MEXICANA", S.A. DE C.V., misma que tiene por  
objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de  
sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la informática e internet, con domicilios en:

**COPIA CERTIFICADA**

- MONTERREY # 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- ROMULO O'FARRIL # 427 BIS, COLONIA OLIVAR DE LOS PADRES, C.P. 01780, DELEGACIÓN ALVARO OBREGÓN, MÉXICO DISTRITO FEDERAL.

Por lo expuesto,  
A UD.C. PRESIDENTE, atentamente solicitamos:

ÚNICO.- Tener por verificado el depósito del CONVENIO DE REVISIÓN INTEGRAL que  
exhibimos para que surta todos sus efectos legales.

SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

ATENTAMENTE  
México D.F., 16 de abril del 2003  
POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ  
SECRETARIO GENERAL ADJUNTO



MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES



163

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01

REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO QUE SE OTORGO POR UNA PARTE LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V. REPRESENTADA POR LOS SEÑORES AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y LIC. ALEJANDRO FERRAZ CARRILLO, COMO REPRESENTANTE LEGAL Y LIC. ALEJANDRO FERRAZ CARRILLO, APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA: EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE SU SECRETARIO GENERAL GUERRERO VILLA Y SECRETARIO GENERAL ADJUNTO LIC. RAMON MARTÍNEZ, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:



Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

**- CLÁUSULAS -  
CAPÍTULO I**

**CAPACIDAD LEGAL DE LAS PARTES**

**PRIMERA.-** Las partes celebran y ejecutan este documento, reconociéndose mutua y recíprocamente su capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato Colectivo de Trabajo.

**COPIA CERTIFICADA**  
CAPÍTULO I  
DEFINICIONES

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
D.F.  
9 MAR 10 11

**SEGUNDA.-** Las partes contratantes acuerdan y aceptan las siguientes definiciones para los efectos de interpretación y aplicación de este documento.

a).- **CONTRATO:** El presente contrato colectivo de trabajo.

b).- **SINDICATO:** EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, CON REGISTRO LEGAL 4207 OTORGADO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

**EMPRESA:** "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionado con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la información e internet, con domicilio en:



**MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES**


163

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01

REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO QUE SE CELEBRA POR UNA PARTE LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. REPRESENTADA POR LOS SEÑORES AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO COMO REPRESENTANTE LEGAL Y LIC. ALEJANDRO FERRAEZ CARRILLO, APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA: EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE SU SECRETARIO GENERAL GUERRERO VILLA Y SECRETARIO GENERAL ADJUNTO LIC. RAMÓN MARTÍNEZ, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

  
Procedencia Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

**- CLÁUSULAS -  
CAPÍTULO I**

**CAPACIDAD LEGAL DE LAS PARTES**

**PRIMERA.-** Las partes celebran y ejecutan este documento, reconociéndose mutua y recíprocamente su capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato Colectivo de Trabajo.

**COPIA CERTIFICADA**  
CAPÍTULO I  
DEFINICIONES


SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
MEXICO, D.F.  
20 de Mayo de 1991

**SEGUNDA.-** Las partes contratantes acuerdan y aceptan las siguientes definiciones para los efectos de interpretación y aplicación de este documento.

a).- **CONTRATO:** El presente contrato colectivo de trabajo.

B).- **SINDICATO:** EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, CON REGISTRO LEGAL 4207 OTORGADO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

**EMPRESA:** "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionado con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la información e internet, con domicilio en:



16/1

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

**COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 06100**  
**TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01**

Queda expresamente pactado por las partes que este Contrato en términos dispuesto por los artículos 184 y 396 de la Ley, no les es aplicable a los Trabajadores de Confianza en términos de lo previsto en el Artículo 9 de la Ley



Asimismo las partes acuerdan que los trabajadores que a continuación se señalan serán considerados como trabajadores de confianza, no sujetos a este contrato: Director General, Gerente General, Contralor, Gerente, Personal del Departamento de Relaciones Industriales, así como cualquiera otros que desempeñen funciones de dirección, inspección, supervisión y aquéllos relacionado con actividades comerciales o personales de los funcionarios de la EMPRESA o de los puestos arriba citados.

Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

El sindicato reconoce que cuando las necesidades de la EMPRESA lo requieran, el personal a que se refiere esta cláusula, podrá realizar labores correspondientes al personal sindicalizado en los casos de búsqueda, entrenamiento, suplencias, exceso de trabajo y en general como apoyo a las operaciones de la EMPRESA.

**QUINTA.-** Las partes reconocen por virtud de la condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichos valores.

**COPIA CERTIFICADA**

Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar personal de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento.

**SIXTA.-** Las partes acuerdan que la EMPRESA tiene el derecho y la facultad de contratar con absoluta libertad, servicios con terceras personas ya sean estas personas físicas o morales, no relacionadas con el SINDICATO. Dichos servicios o los trabajadores que utilicen las citadas terceras personas, no estarán sujetos a los términos y condiciones de este contrato.

**SEPTIMA.-** El SINDICATO reconoce que por virtud de los frecuentes cambios en las operaciones y actividades de la EMPRESA, los trabajadores de confianza mencionados en el tercer párrafo de la Cláusula Cuarta de este contrato, podrán llevar a cabo actividades normalmente realizadas por los trabajadores sindicalizados a fin de respaldar las operaciones de la EMPRESA y la calidad del servicio.

**OCTAVA.-** La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionado con los mismos.





160

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

**COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO, 06100 D.F.**  
**TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01**

La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen la obligación de abstenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de la empresa de administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que la EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados.

**NOVENA.-** La EMPRESA y el SINDICATO mutuamente acuerdan en sellar de "recibido" cualquier comunicación que se dirija una parte a la otra y a acusar recibo de la misma, cuando se trate de una cuestión informativa y a contestarla de un término de diez días hábiles cuando se se solicite.

**COPIA CERTIFICADA**

**TRABAJADORES SINDICALIZADOS  
PERMANENTES, TEMPORALES Y VACANTES**

**DÉCIMA.-** Los trabajadores sindicalizados contratados por la EMPRESA podrán ser:

- a) De Planta.- Aquellos contratados por un período indeterminado de tiempo.
- b).- Temporales.- Aquellos contratados por un período determinado o para una obra determinada.

Derivado de las necesidades y actividades de la EMPRESA, las partes acuerdan que la misma está facultada para contratar trabajadores sindicalizados en las categorías arriba citadas ya sea de medio tiempo o tiempo completo sujetos al correspondiente salario pactado en el tabulador de salarios, ya sea sobre la base del salario por día o por hora, de acuerdo a su jornada de trabajo.

Las partes acuerdan que en cualquier tiempo, la EMPRESA podrá contratar trabajadores por contrato temporal ya sea por un período determinado de tiempo o para obra determinada, de acuerdo con los requerimientos de la EMPRESA y por el tiempo que sea necesario.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Las vacantes permanentes o temporales serán cubiertas de conformidad a lo previsto en este contrato, pactando las partes que para cualquier promoción o ascenso dentro de la EMPRESA, cuando un Asociado Sindicalizado sea



159

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

**COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.**  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01

considerado para tal efecto, la EMPRESA promoverá al mejor calificado. en el caso de la igualdad en el anterior análisis, la antigüedad de Sindicalizado determinará su derecho a la promoción o ascenso.



**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

**CAPÍTULO V  
SALARIOS**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Los trabajadores Sindicalizados tendrán derecho a percibir el pago previsto en el Tabulador de Salarios que forma parte integrante de este Contrato.

**DÉCIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán otorgarle a la EMPRESA un recibo por el pago de sus salarios así como por cualquier otra cantidad que se les cubra, a las cuales se le harán las deducciones aplicables.

**CAPÍTULO VI  
JORNADA DE TRABAJO**

**DÉCIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados estarán sujetos a las jornadas de trabajo establecidas por la EMPRESA de acuerdo a las necesidades de la EMPRESA y conforme a los artículos 19 y 50 de la Ley, estando obligados los trabajadores sindicalizados a la rotación de turnos conforme a dichas jornadas de trabajo.

**DÉCIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados están obligados a presentar sus servicios en tiempo extraordinario cuando así sean requeridos por la EMPRESA. Para prestar servicios en tiempo extraordinario y requerir su pago, los trabajadores sindicalizados deberán obtener autorización escrita para ello y suscrita por un representante de la EMPRESA y el trabajador sindicalizado de que se trate.

**CAPÍTULO VII  
DÍAS DE DESCANSO, DÍAS FESTIVOS Y VACACIONES**

**DÉCIMA SEXTA.-** La EMPRESA otorgará a los trabajadores sindicalizados un día de descanso para cada jornada semanal. El día de descanso semanal será determinado y modificado por la EMPRESA de acuerdo a sus necesidades y requerimientos en las operaciones.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** La EMPRESA otorgará los días de descanso obligatorio previstos en el Artículo 74 de la Ley.



158

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



Las partes acuerdan que de conformidad a las operaciones y requerimientos de los negocios de la EMPRESA, los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios en los días de descanso obligatorios a que se refiere esta cláusula. En estos casos, la EMPRESA cubrirá el día laborado conforme a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 75 de la Ley.

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.**

**DÉCIMA OCTAVA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un período anual de vacaciones de conformidad a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley.

**Contratos Colectivos**

Los trabajadores sindicalizados adicionalmente a su período de vacaciones, tendrán derecho a una prima vacacional adicional del 25% calculada esta sobre su tarifa de pago por hora o día.

**CAPÍTULO VIII  
CONDICIONES DE TRABAJO**

**DÉCIMA NOVENA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a lo previsto por la Ley, así como a las disposiciones de la EMPRESA requeridas para su categoría y clasificación, así como a los servicios prestados.

**COPIA CERTIFICADA**

Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la EMPRESA en todas aquellas actividades que se desarrollen en el centro de trabajo, no obstante que dicho requerimiento represente para el trabajador el desempeñar un trabajo en un nivel más bajo, en cuyo caso el salario no le será reducido por este hecho.

**VIGÉSIMA.-** Expresamente acuerdan las partes que los trabajadores sindicalizados deberán cumplir con todas y cada una de las políticas y procedimientos de la EMPRESA que ésta tenga establecidos en cualquier momento, sean éstos escritos o verbales, o cualesquiera otros métodos establecidos por la EMPRESA.

**CAPÍTULO IX  
SEGURIDAD Y PREVISIÓN SOCIAL**

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** Las partes se sujetan a las disposiciones sobre seguridad previstas en las leyes aplicables y a aquellas que puedan establecerse en el futuro.



157

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

**COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100**  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



En los términos de lo anterior, los trabajadores sindicalizados, se obligan a cumplir con los procedimientos y medidas de seguridad, higiene y disciplina que establezca la EMPRESA.

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** En todo lo relativo a enfermedades generales y accidentes de trabajo, las partes se sujetan a lo previsto en la Ley del Seguro Social

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán ser registrados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. La EMPRESA será responsable de retener a los trabajadores sindicalizados la cantidad que corresponda a estos, enterando a las mismas al mencionado Instituto.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados se obligan a someterse a los exámenes o evaluaciones médicas o clínicas que les indique la EMPRESA, los que serán practicados por los profesionistas que ésta determine.

CAPÍTULO X  
DISPOSICIONES GENERALES

**COPIA CERTIFICADA**

**VIGÉSIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un aguinaldo anual equivalente a 15 días de salario por hora o por día o la partes proporcional que les corresponda por el número de días laborados en el año calendario de que se trate y que será cubierto a más tardar el día 20 de Diciembre de cada año.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** Lo no previsto en el presente Contrato se sujetará a las disposiciones de la Ley, y en lo posible al espíritu del presente Contrato.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** El presente Contrato se suscribe por tiempo INDEFINIDO y por cuadruplicado en la Ciudad de México, D.F., el día 16 del Abril del año 2003, estando obligadas las partes a depositar el mismo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F., y a revisarlo en los términos y plazos consignados por los artículos 390, 399 y 399 Bis, de la Ley.

**CAPÍTULO XI  
BASES GENERALES RELATIVAS A LA INTEGRACIÓN  
DE LAS DIVERSAS COMISIONES**



**MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES**

156

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



**VIGÉSIMA OCTAVA.-** La EMPRESA y el SINDICATO convienen en crear Comités mixtos de Seguridad e Higiene, de Reparto de Utilidades, del Reglamento Interior de Trabajo, de Capacitación y Adiestramiento y del Cuadro General de Puestos, las que estarán compuestas por igual número de representantes de la EMPRESA y de la JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE del D.F. Contratos Colectivos

**VIGÉSIMA NOVENA.-** Las partes acuerdan que el objetivo de la Comisión de Capacitación y Adiestramiento será el de crear programas de entrenamiento, conforme a lo previsto en los artículos 132, 153 y 399 de la Ley, programas que deberán cumplir con los siguientes objetivos:

- a).- Proporcionar adiestramiento a los trabajadores.
- b).- Elevar el nivel de productividad de los trabajadores.
- c).- Evitar enfermedades y accidentes.
- d).- Intermediar el reconocimiento de los trabajadores en sus puestos y otras actividades.

Las partes convienen en incrementar el salario de cuatro por ciento de sus trabajadores en 4.5% (cuatro punto cinco por ciento) directo al taulador, como se especifica en el siguiente:

**- TABULADOR DE SALARIOS -**

CATEGORÍA:	SALARIO MENSUAL:
TELEOPERADOR I	\$3,528.25
TELEOPERADOR II	4,032.75
TELEOPERADOR TÉCNICO	5,118.75

Ambas partes manifiestan que el presente Contrato entrara en vigor a partir de la fecha de su firma, independientemente de la fecha legal de su deposito.

ATENTAMENTE  
México D.F., A 16 DE ABRIL DEL 2003.





155

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 0310  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

**POR LA EMPRESA:**


"ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V.

  
AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA  
REPRESENTANTE LEGAL

  
FERNANDO TORRES FERRILLO  
MOD. RA. D. LEG. N.  
**COPIA CERTIFICADA**

**POR EL SINDICATO**

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA.**

  
SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

  
LIC. RAMÓN GAMEZ MARTÍNEZ  
SRIO: GENERAL ADJUNTO

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS ADSCRITA A LA SECRETARÍA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D. F.-----

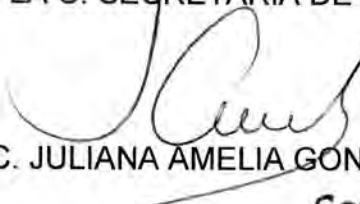
----- **C E R T I F I C A** -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONSTANTES DE DIEZ FOJAS ÚTILES CON TEXTO EN EL ANVERSO, CONCUERDAN FIEL Y EXACTAMENTE CON SU ORIGINALES QUE SE ENCUENTRAN GLOSADOS AL EXPEDIENTE FORMADO CON MOTIVO DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. Y SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, DEL ÍNDICE DE ESTA SECRETARÍA.- DOCUMENTO QUE SE TIENE A LA VISTA Y CON EL CUAL SE COTEJO.- SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A LOS SEIS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL TRECE, EN CUMPLIMIENTO A LA ORDEN EMITIDA POR LA COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION OFICINA DE INFORMACION PUBLICA, CON FOLIO: 3400000021413 DE FECHA QUINCE DE MAYO DE DOS MIL TRECE,-----

-----DOY FE.-----

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS



  
LIC. JULIANA AMELIA GONZÁLEZ PÉREZ  
Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

2004

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-17-03

ASUNTO: SE REMITE CONVENIO DE SALARIAL  
CELEBRADO CON LA ATENTO  
SERVICIOS", S.A. DE C.V., PARA DEPOSITO.

H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y  
ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.

Junta Local de 007975  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.

SERGIO GUERRERO VILLA, en mi carácter de Secretario General y RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ, Secretario General Adjunto del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto, el ubicado en Pitágoras No. 903, esquina con Eugenia, Col. del Valle, en México 03100, D. F., respetuosamente comparezco para exponer:

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 399-Bis de la Ley Federal del Trabajo, venimos a exhibir ejemplares debidamente firmados del CONVENIO DE REVISION SALARIAL del Contrato Colectivo de Trabajo que la organización que representamos ha celebrado con la empresa "ATENCIÓN SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa ATENCIÓN MEXICANA, S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la informática e internet, contando con 10 personas a su servicio, con domicilio social en:

- ❖ MONTERREY #100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- ❖ ROMULO O'FARRIL #427 BIS, COLONIA OLIVAR DE LOS PADRES, C.P. 06780, DELEGACIÓN ALVARO OBREGÓN, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- ❖ PUEBLA # 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

Por lo expuesto,

A UD. C. PRESIDENTE, atentamente pedimos se sirva:

UNICO.- Tener por verificado el depósito del convenio que exhibimos, para todos los efectos legales a que haya lugar.

Atentamente  
México, D.F., Abril 26 del 2004  
POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

SR. J. SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

LIC. RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ  
SECRETARIO GENERAL ADJUNTO

MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES


171

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100; D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01

CONVENIO DE REVISION SALARIAL QUE CELEBRAN POR UNA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V, REPRESENTADA POR LOS AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL Y LIC. ALEJANDRO FERRAEZ CARRILLO, COMO APODERADO LEGAL, POR LA OTRA EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE SU SECRETARIO GENERAL SR. SERGIO GUERRERO VILLA Y LIC. RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ, SECRETARIO GENERAL ADJUNTO, RESPECTIVAMENTE, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.  
Contratos Colectivos

**DECLARACIONES**

PRIMERA.- Empresa y sindicato se reconocen mutuamente la personalidad jurídica con la que celebran el presente convenio.

A).- LA EMPRESA: "ATENTO SERVICIOS" S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la informática e internet, con domicilio en:

- ❖ MONTERREY #100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- ❖ ROMULO O'FARRIL #427 BIS, COLONIA OLIVAR DE LOS PADRES, C.P. 01780, DELEGACIÓN ALVARO OBREGÓN, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- ❖ PUEBLA # 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

B).-EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, con domicilio en Pitágoras No. 903, esq. Eugenia, Col. Del Valle y la empresa arriba indicada, tienen celebrado contrato colectivo de trabajo que rige las relaciones obrero patronales en la Empresa mismo que se encuentra debidamente registrado y depositado ante esta H. Junta Local de Conciliación y Arbitraje.

**MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES**

  
2



170

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



El sindicato solicitó de la Empresa la Revisión Salarial de nuestro contrato de trabajo y después de haber celebrado las pláticas correspondientes, se llegó a un acuerdo que se contiene en las siguientes:

**CLAÚSULAS**

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

PRIMERA.- La Empresa y el sindicato se reconocen mutuamente la personalidad jurídica con que celebran este convenio, aclarando que las cláusulas del contrato colectivo de trabajo que no se modifican, quedan vigentes en sus mismos términos y condiciones.

SEGUNDA.- La Empresa se obliga a incrementar el salario por cuota diaria de sus trabajadores en un 4.5 % (CUATRO PUNTO CINCO POR CIENTO) directo al tabulador.

De acuerdo con lo anterior, el TABULADOR correspondiente beneficia a un total de 10 trabajadores y es el siguiente:

**COPIA CERTIFICADA**  
TABULADOR DE SALARIOS

CATEGORÍA:	SALARIO MENSUAL:
TELEOPERADOR I	\$3,687.02
TELEOPERADOR II	4,214.22
TELEOPERADOR TÉCNICO	5,349.09

TERCERA.- De acuerdo con las cláusulas anteriores y tabulador descrito, queda revisado el Contrato Colectivo de Trabajo en su parte salarial, dejando a salvo los derechos del sindicato para que en su oportunidad se solicite la Revisión Integral del propio Contrato.

Atentamente

México, Distrito Federal, Abril 26 del 2004.



**MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES**

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA

169

RGTO. 4207

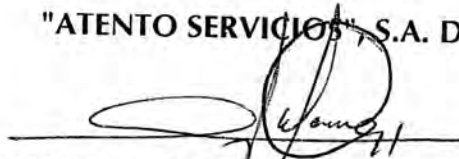
COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO-03100. D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



POR LA EMPRESA

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

"ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V.


  
AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA  
REPRESENTANTE LEGAL

  
ALEJANDRO FERRATEZ CARRILLO  
APODERADO LEGAL

**COPIA CERTIFICADA**

POR EL SINDICATO

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

  
SR. SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

  
LIC. RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ  
SECRETARIO GENERAL ADJUNTO



LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS ADSCRITA A LA SECRETARÍA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D. F.-----

----- C E R T I F I C A -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONSTANTES DE CUATRO FOJAS ÚTILES CON TEXTO EN EL ANVERSO, CONCUERDAN FIEL Y EXACTAMENTE CON SU ORIGINALES QUE SE ENCUENTRAN GLOSADOS AL EXPEDIENTE FORMADO CON MOTIVO DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. Y SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, DEL ÍNDICE DE ESTA SECRETARÍA.- DOCUMENTO QUE SE TIENE A LA VISTA Y CON EL CUAL SE COTEJO.- SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A LOS SEIS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL TRECE, EN CUMPLIMIENTO A LA ORDEN EMITIDA POR LA COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION OFICINA DE INFORMACION PUBLICA, CON FOLIO: 3400000021413 DE FECHA QUINCE DE MAYO DE DOS MIL TRECE,-----

-----DOY FE.-----

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS



  
LIC. JULIANA AMELIA GONZÁLEZ PÉREZ  
**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

SINDICATO DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA

2005

RGTO.4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.

TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX: 56-87-17-03



ASUNTO : SE REMITE CONVENIO DE REVISION INTEGRAL  
CELEBRADO CON LA EMPRESA " ATENTO  
SERVICIOS", S.A. DE C.V. PARA SU DEPÓSITO.

H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y  
ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

05403

SERGIO GUERRERO VILLA, en mi carácter de Secretario General y RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ, Secretario General Adjunto del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto, el ubicado en Pitágoras No. 903, esquina con Eugenia, Col. del Valle, en México 03100, D. F., respetuosamente comparezco para exponer :

105403-2-00

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 399 de la Ley Federal del Trabajo, venimos a exhibir ejemplares debidamente firmados del CONVENIO DE REVISION SALARIAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO que la organización que representamos ha celebrado con la Empresa "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a proporcionar toda clase de servicios administrativos, profesionales y con utilidad a la empresa ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la informática e internet, con domicilio en:

COPIA CERTIFICADA

- MONTERREY # 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL
- PUEBLA # 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

Por lo expuesto,  
A UD. C. PRESIDENTE, atentamente pedimos se sirva :

UNICO.- Tener por verificado el depósito del convenio que exhibimos, para todos los efectos legales a que haya lugar.

2005 APR 20  
COMITE EJECUTIVO NACIONAL  
DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

Atentamente

México, Distrito Federal 20 de Abril del 2005  
POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

SR. SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

LIC. RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ  
SRIO GENERAL ADJUNTO



MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES



184

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO.4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.

TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO POR UNA PARTE LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. REPRESENTADA POR LOS SEÑORES AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y ROSA, COMO REPRESENTANTE LEGAL Y LIC. ALEJANDRO HERNÁNDEZ VILLARREAL APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA: EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE SU SECRETARIO GENERAL LIC. GUERRERO VILLA Y SECRETARIO GENERAL ADJUNTO LIC. RAMÓN GAMEZ MARTÍNEZ, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

**- CLÁUSULAS -  
CAPÍTULO I**

**CAPACIDAD LEGAL DE LAS PARTES**

**PRIMERA.-** Las partes celebran y ejecutan este documento, reconociéndose mutua y recíprocamente su capacidad legal para obligarse en el término de este Contrato Colectivo de Trabajo.

**COPIA CERTIFICADA**

**CAPÍTULO II  
DEFINICIONES**

**SEGUNDA.-** Las partes contratantes acuerdan y aceptan las siguientes definiciones para los efectos de interpretación y aplicación de este documento.

a).- **CONTRATO:** El presente contrato colectivo de trabajo.

b).- **SINDICATO:** EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, CON REGISTRO LEGAL 4207 OTORGADO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

**EMPRESA:** "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionado con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la información e internet, con domicilio en:

SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
2005 FEB 19 AM 10 20  
SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

183

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO.4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



- MONTERREY # 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA # 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

d).- **TABULADOR DE SALARIOS:** La lista de salarios correspondientes a cada una de las categorías cubiertas en este Contrato.

e).- **LEY:** La Ley Federal del Trabajo.

f).- **TRABAJADORES SINDICALIZADOS.-** Aquellos trabajadores sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA con las categorías y clasificaciones descritas en el Tabulador de Salarios anexo a este Contrato.

g).- **TRABAJADORES DE CONFIANZA.-** Aquellos trabajadores no sindicalizados que prestan sus servicios a la EMPRESA los que no están sujetos a los términos y condiciones de este Contrato.

**COPIA CERTIFICADA**  
CAPÍTULO III  
DURACIÓN Y APLICACIÓN

**TERCERA.-** El presente Contrato se celebra por tiempo indeterminado y será revisable en términos de lo previsto por los artículos 399 y 399 bis de la Ley.

**CUARTA.-** El presente Contrato se celebra a fin de regular las relaciones de trabajo entre la EMPRESA y los Trabajadores Sindicalizados que prestan sus servicios dentro de las categorías a que se refiere el Tabulador de Salarios que forma parte de este documento, teniendo como ámbito de aplicación al domicilio de la EMPRESA ubicados en: MONTERREY # 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL y PUEBLA # 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F., así como en cualquier nuevo centro de labores que llegue a establecer la EMPRESA dentro de la jurisdicción de esta H. Junta.



MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES

182

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO.4207

**COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.**

**TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01**



Conforme a lo pactado en esta cláusula, cualquier otra actividad distinta a las mencionadas, no quedará sujeta a este pacto pudiendo ser contratada libremente por la EMPRESA.

Queda expresamente pactado por las partes que este Contrato en los términos de la Ley, no les es aplicable a los Trabajadores de Confianza en términos de lo previsto en el Artículo 9 de la Ley. **Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos**

Asimismo las partes acuerdan que los trabajadores que a continuación se señalan serán considerados como trabajadores de confianza, no sujetos a este contrato: Director General, Gerente General, Contralor, Gerente, Personal del Departamento de Relaciones Industriales, así como cualquiera otros que desempeñen funciones de dirección, inspección, supervisión y aquéllos relacionado con actividades comerciales o personales de los funcionarios de la EMPRESA o de los puestos arriba citados.

El sindicato reconoce que cuando las necesidades de la EMPRESA lo requieran, el personal a que se refiere esta cláusula, podrá realizar labores correspondientes al personal sindicalizado en los casos de cuando la empresa requiera servicios, exceso de trabajo y en general como apoyo a las operaciones de la EMPRESA.

**COPIA CERTIFICADA**

**QUINTA.-** Las partes reconocen por virtud de la condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichas variantes.

Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar personal de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento.

**SEXTA.-** Las partes acuerdan que la EMPRESA tiene el derecho y la facultad de contratar con absoluta libertad, servicios con terceras personas ya sean estas personas físicas o morales, no relacionadas con el SINDICATO. Dichos servicios o los trabajadores que utilicen las citadas terceras personas, no estarán sujetos a los términos y condiciones de este contrato.

**SEPTIMA.-** El SINDICATO reconoce que por virtud de los frecuentes cambios en las operaciones y actividades de la EMPRESA, los trabajadores de confianza mencionados en el tercer párrafo de la Cláusula Cuarta de este contrato, podrán llevar



**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO.4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.

TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



a cabo actividades normalmente realizadas por los trabajadores sindicalizados para de respaldar las operaciones de la EMPRESA y la calidad del servicio.

**OCTAVA.-** La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionados con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen su obligación de abstenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

**Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos**

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de la empresa de administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que la EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados.

**NOVENA.-** La EMPRESA y el SINDICATO acuerdan en sellar de "recibido" cualquier comunicación que se dirija en materia laboral a acusar recibo de la misma, cuando se trate de una cuestión informada, a contar desde un término de diez días hábiles cuando así se requiera.

**COPIA CERTIFICADA**

**CAPÍTULO IV  
TRABAJADORES SINDICALIZADOS  
PERMANENTES, TEMPORALES Y VACANTES**

**DÉCIMA.-** Los trabajadores sindicalizados contratados por la EMPRESA podrán ser:

- a) De Planta.- Aquellos contratados por un período indeterminado de tiempo.
- b).- Temporales.- Aquellos contratados por un período determinado o para una obra determinada.

Derivado de las necesidades y actividades de la EMPRESA, las partes acuerdan que la misma está facultada para contratar trabajadores sindicalizados en las categorías arriba citadas ya sea de medio tiempo o tiempo completo sujetos al correspondiente salario pactado, en el tabulador de salarios, ya sea sobre la base del salario por día o por hora, de acuerdo a su jornada de trabajo.

Las partes acuerdan que en cualquier tiempo, la EMPRESA podrá contratar trabajadores por contrato temporal ya sea por un período determinado de tiempo o





180

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO.4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.

TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



para obra determinada, de acuerdo con los requerimientos de la EMPRESA en el tiempo que sea necesario.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Las vacantes permanentes o temporales serán cubiertas de conformidad a lo previsto en este contrato, pactando las partes que para cualquier promoción o ascenso dentro de la EMPRESA, cuando un Asociado Sindicalizado sea considerado para tal efecto, la EMPRESA promoverá al mejor calificado. Únicamente en el caso de la igualdad en el anterior análisis, la antigüedad del Asociado Sindicalizado determinará su derecho a la promoción o ascenso.

**CAPÍTULO V  
SALARIOS**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Los trabajadores Sindicalizados tendrán derecho a percibir el pago previsto en el Tabulador de Salarios que forma parte integrante de este Contrato.

**DÉCIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán otorgarle a la EMPRESA un recibo por el pago de sus salarios como por cualquier otro concepto que se les cubra, a las cuales se le harán las deducciones aplicables.

**COPIA CERTIFICADA**

**CAPÍTULO VI  
JORNADA DE TRABAJO**

**DÉCIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados estarán sujetos a las jornadas de trabajo establecidas por la EMPRESA, de acuerdo a las necesidades de la EMPRESA y conforme a los artículos 59 y 60 de la Ley, estando obligados los trabajadores sindicalizados a la rotación de turnos conforme a dichas jornadas de trabajo.

**DÉCIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados están obligados a presentar sus servicios en tiempo extraordinario cuando así sean requeridos por la EMPRESA. Para prestar servicios en tiempo extraordinario y requerir su pago, los trabajadores sindicalizados deberán obtener autorización escrita para ello y suscrita por un representante de la EMPRESA y el trabajador sindicalizado de que se trate.

**CAPÍTULO VII  
DÍAS DE DESCANSO, DÍAS FESTIVOS Y VACACIONES**

**DÉCIMA SEXTA.-** La EMPRESA otorgará a los trabajadores sindicalizados un día de descanso para cada jornada semanal. El día de descanso semanal será determinado y

179

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO.4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03100, D.F.

TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01

modificado por la EMPRESA de acuerdo a sus necesidades y requerimientos de las operaciones.



**DÉCIMA SÉPTIMA.-** La EMPRESA otorgará los días de descanso obligatorio previstos en el Artículo 74 de la Ley.

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

Las partes acuerdan que de conformidad a las operaciones y requerimientos de negocios de la EMPRESA, los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios en los días de descanso obligatorios a que se refiere esta cláusula. En estos casos, la EMPRESA cubrirá el día laborado conforme a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 75 de la Ley.

**DÉCIMA OCTAVA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un período anual de vacaciones de conformidad a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley.

Los trabajadores sindicalizados, adicionalmente a su período de vacaciones, tendrán derecho a una prima vacacional de conformidad al artículo 77 de la Ley, calculada esta sobre su tarifa de pago por hora o día.

**COPIA CERTIFICADA**

**CAPÍTULO VIII  
CONDICIONES DE TRABAJO**

**DÉCIMA NOVENA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a lo previsto por la Ley, así como aquellas disposiciones de la EMPRESA requeridas para su categoría y clasificación así como a los servicios prestados.

Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la EMPRESA en todas aquellas actividades que se desarrollen en el centro de trabajo, no obstante que dicho requerimiento represente para el trabajador el desempeñar un trabajo en un nivel más bajo, en cuyo caso el salario no le será reducido por este hecho.

**VIGÉSIMA.-** Expresamente acuerdan las partes que los trabajadores sindicalizados deberán cumplir con todas y cada una de las políticas y procedimientos de la EMPRESA que ésta tenga establecidos en cualquier momento, sean éstos escritos o verbales, o cualesquiera otros métodos establecidos por la EMPRESA.

**CAPÍTULO IX  
SEGURIDAD Y PREVISIÓN SOCIAL**

178

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO.4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03300, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



**VIGÉSIMA PRIMERA.-** Las partes se sujetan a las disposiciones sobre seguridad previstas en las leyes aplicables y a aquellas que puedan establecerse en el futuro.

En los términos de lo anterior, los trabajadores sindicalizados, se obligan a cumplir con los procedimientos y medidas de seguridad, higiene y disciplina de la EMPRESA.

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** En todo lo relativo a enfermedades generales y accidentes de trabajo, las partes se sujetan a lo previsto en la Ley del Seguro Social

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán ser registrados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. La EMPRESA será responsable de retener a los trabajadores sindicalizados la cantidad que corresponda a estos, enterando a las mismas al mencionado Instituto.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados se obligan a someterse a los exámenes o evaluaciones médicas o clínicas que les indique la EMPRESA, los que serán practicados por los profesionales que él determine.

**COPIA CERTIFICADA**

CAPÍTULO X

**DISPOSICIONES GENERALES**

**VIGÉSIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un aguinaldo anual equivalente a 15 días de salario por hora o por día o la partes proporcional que les corresponda por el número de días laborados en el año calendario de que se trate y que será cubierto a más tardar el día 20 de Diciembre de cada año.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** Lo no previsto en el presente Contrato se sujetará a las disposiciones de la Ley, y en lo posible al espíritu del presente Contrato.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** El presente Contrato se suscribe por tiempo INDEFINIDO y por cuadruplicado en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, el día 20 de abril del año 2005, estando obligadas las partes a depositar el mismo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y a revisarlo en los términos y plazos consignados por los artículos 390, 3909 y 399 Bis, de la Ley.

**CAPÍTULO XI  
BASES GENERALES RELATIVAS A LA INTEGRACIÓN  
DE LAS DIVERSAS COMISIONES**



MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES



177

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO.4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03000, D.F.

TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



**VIGÉSIMA OCTAVA.-** La EMPRESA y el SINDICATO convienen en crear Comités de Seguridad mixtas de Seguridad e Higiene, de Reparto de Utilidades, del Reglamento de Trabajo, de Capacitación y Adiestramiento y del Cuadro General de Antigüedades, las que estarán compuestas por igual número de representantes de los trabajadores y de la EMPRESA.

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.**

**Contratos Colectivos**

**VIGÉSIMA NOVENA.-** Las partes acuerdan que el objetivo de la Comisión de Capacitación y Adiestramiento será el de crear programas de entrenamiento, conforme a lo previsto en los artículos 132, 153 y 399 de la Ley, programas que deberán cumplir con los siguientes objetivos:

- a).- Proporcionar adiestramiento a los trabajadores.
- b).- Elevar el nivel de productividad de los trabajadores.
- c).- Evitar enfermedades y accidentes.
- d).- Intermediar el reconocimiento de los trabajadores en sus puestos y otras actividades.

Las partes convienen en incrementar al 4.5% (cuatro punto cinco por ciento) directo al tabulador, el monto que especifica en el siguiente:

**- TABULADOR DE SALARIOS -**

CATEGORÍA:	SALARIO MENSUAL:
TELEOPERADOR I	\$3,852.93
TELEOPERADOR II	4,403.85
TELEOPERADOR TÉCNICO	5,589.79

Este tabulador beneficia a 10 personas que se encuentran laborando para la misma.

Ambas partes manifiestan que el presente Contrato entrara en vigor a partir de la fecha de su firma, independientemente de la fecha legal de su deposito.

ATENTAMENTE

México, Distrito Federal, Abril 20 del 2005



MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO.4207

COMITE EJECUTIVO NACIONAL: PITAGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MEXICO 03190, D.F.  
TELS.: 56-87-17-15 • 56-87-17-03 • 55-43-70-36 FAX.: 56-82-99-01



**POR LA EMPRESA:**

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

"ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V.

AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA  
REPRESENTANTE LEGAL

ALCIBIANDRO HERNÁNDEZ VILLAREAL  
A PODER D D L C A

**COPIA CERTIFICADA**

**POR EL SINDICATO:**

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA.**

SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

LIC. RAMÓN GÁMEZ MARTÍNEZ  
SRIO. GENERAL ADJUNTO



**MIEMBRO DE LA FEDERACION SINDICAL COORDINADORA NACIONAL DE TRABAJADORES**

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS ADSCRITA A LA SECRETARÍA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D. F.-----


----- C E R T I F I C A -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONSTANTES DE DIEZ FOJAS ÚTILES CON TEXTO EN EL ANVERSO, CONCUERDAN FIEL Y EXACTAMENTE CON SU ORIGINALES QUE SE ENCUENTRAN GLOSADOS AL EXPEDIENTE FORMADO CON MOTIVO DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. Y SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, DEL ÍNDICE DE ESTA SECRETARÍA.- DOCUMENTO QUE SE TIENE A LA VISTA Y CON EL CUAL SE COTEJO.- SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A LOS SEIS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL TRECE, EN CUMPLIMIENTO A LA ORDEN EMITIDA POR LA COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION OFICINA DE INFORMACION PUBLICA, CON FOLIO: 3400000021413 DE FECHA QUINCE DE MAYO DE DOS MIL TRECE,-----

-----DOY FE.-----

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS

LIC. JULIANA AMELIA GONZÁLEZ PÉREZ



**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

203

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207  
COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE, MÉXICO 03100, D.F.  
TEL.: 55-43-72-59 FAX.: 56-82-99-0



2006

ASUNTO: SE REMITE CONVENIO DE REVISIÓN SALARIAL  
CELEBRADO CON LA EMPRESA "ATENTO  
SERVICIOS", S.A. DE C.V. EN SU DEPÓSITO.

H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y  
ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.

**Conciliación y Arbitraje  
del D.F.**

**Contratos Colectivos 07669**

SERGIO GUERRERO VILLA, en mí carácter de Secretario General del **SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto el ubicado en Pitágoras # 903 esquina con Eugenia, Col. del Valle, en México 03100, Distrito Federal, por una parte y por la otra los Sres. AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA, en su carácter de Representante legal y LIC. ALEJANDRO HERNÁNDEZ VILLAREAL, Apoderado Legal de "**ATENTO SERVICIOS**", **S.A. DE C.V.**, señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones el ubicado en Río Guadalquivir No. 97, Esq. Río Volga, Delegación Cuauhtémoc de esta Ciudad y autorizando para tal efecto indistintamente a los Señores LICs. FRANCISCO SÁNCHEZ Y GARCÍA, GUSTAVO ZAVALA PEÑALOSA, YOLANDA ÁVILA RAMÍREZ, RAQUEL SERRANO CRUZ, FRANCISCO SÁNCHEZ SÁNCHEZ, JUAN CARLOS ALVARADO TRUJILLO, MARISOL GUERRERO GONZÁLEZ, JOSÉ LUIS ARCINIEGA SANTIAGO, JAIME VIVES TORRES, RAFAEL JUDÉ LOPEZ GARCÍA, CARLOS OMAR SISNIEGA PALMA, RAFAEL RAMÍREZ MARTÍNEZ, GISELA G. RAMÍREZ RAMÍREZ, DANIEL MONDRAGÓN ZALAZAR, MICHELLE SALGADO ISLA, KARLA CABALLERO MARTÍNEZ, MIGUEL ANSELMO SÁNCHEZ GARCÍA, FIDEL AMARO RAMOS, JESSICA YURITZI ESPÍNDOLA GARCÍA Y FÁTIMA MARGARITA ZÚÑIGA COLON, en los términos de los artículos 692 y 693 de la Ley Federal del Trabajo, respetuosamente comparecemos para exponer:

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 399-Bis de la Ley Federal del Trabajo, venimos a exhibir ejemplares debidamente firmados del **CONVENIO DE REVISIÓN SALARIAL** del Contrato Colectivo de Trabajo que la organización que representamos ha celebrado con la empresa "**ATENTO SERVICIOS**", **S.A. DE C.V.**, dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa telefónica "**ATENTO MEXICANA**", **S.A. DE C.V.**, misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la información e internet, con domicilios en:

- MONTERREY # 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA # 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.
- DINAMARCA No. 51, LOC. BAJ., COLONIA JUÁREZ, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.



# SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207  
COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MÉXICO 03100, D.F.  
TEL.: 55-43-72-59 FAX.: 56-82-99-01



Por lo expuesto,  
A UD. C. PRESIDENTE, atentamente pedimos se sirva :

ÚNICO.- Tener por verificado el depósito del convenio que exhibimos, para que produzca los efectos legales a que haya lugar.

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

ATENTAMENTE

MÉXICO, D.F., ENERO 5 DEL 2006

POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

OTX  
SR. SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

**COPIA CERTIFICADA**





# SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207  
COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MÉXICO 03100, D.F.  
TEL.: 55-43-72-59 FAX.: 56-82-99-01



CONVENIO DE REVISIÓN SALARIAL QUE CELEBRAN POR UNA PARTE "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V, REPRESENTADA POR LOS SEÑORES MIGUEL ALONSO Y CALOCA, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, Y POR LA OTRA ALEJANDRO HERNÁNDEZ VILLAREAL, COMO APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE SU SECRETARIO GENERAL SR. SERGIO GUERRERO VILLA, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

## DECLARACIONES

PRIMERA.- Empresa y sindicato se reconocen mutuamente la personalidad jurídica con la que celebran el presente convenio.

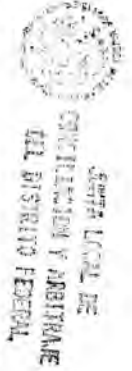
A).- LA EMPRESA: "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa telefónica "ATENTO MEXICO S.A. DE C.V." cuya actividad principal y objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, telemática, la información e internet, con domicilio en:

- MONTERREY # 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA # 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.
- DINAMARCA No. 51, LOC. BAJ., COLONIA JUÁREZ, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

B).- EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, con domicilio en Pitágoras No. 903, esq. Eugenia, Col. Del Valle y la empresa arriba indicada, tienen celebrado contrato colectivo de trabajo que rige las relaciones obrero patronales en la Empresa mismo que se encuentra debidamente registrado y depositado ante esta H. Junta Local de Conciliación y Arbitraje.

El sindicato solicitó de la empresa la Revisión Salarial de nuestro contrato colectivo de trabajo y después de haber celebrado las pláticas correspondientes, se llegó a un acuerdo que se contiene en las siguientes :

## CLAÚSULAS



# SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207  
COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MÉXICO D.F.  
TEL.: 55-43-72-59 FAX.: 56-82-99-01



PRIMERA.- La empresa y el sindicato se reconocen mutuamente la personalidad jurídica con que celebran este convenio, aclarando que las condiciones del contrato colectivo de trabajo que no se modifican, quedan vigentes en sus mismos términos y condiciones.

**Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos**

SEGUNDA.- La empresa se obliga a incrementar el salario por trabajadores en un 4% (CUATRO POR CIENTO) directo al tabulador.

De acuerdo con lo anterior, el TABULADOR correspondiente beneficia a un total de 10 trabajadores y es el siguiente:

### - TABULADOR DE SALARIOS -

CATEGORÍA:	SALARIO MENSUAL:
TELEOPERADOR I	\$4,007.04
TELEOPERADOR II	4,580.00
TELEOPERADOR TÉCNICO	5,333.08

**COPIA CERTIFICADA**

TERCERA.- Empresa y sindicato convienen en que el CONVENIO DE PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA establecido en el contrato colectivo de trabajo, sigue vigente y se encuentra incluido dentro del salario obtenido en esta revisión salarial.

CUARTA.- Las partes convienen expresamente en que el presente contrato entrará en vigor a partir del día 5 DE ENERO DEL 2006, tomándose esta fecha a futuro para su revisión, tanto integral como salarial, en términos de lo dispuesto por la Ley Laboral, independientemente de la fecha de su depósito ante la H. Junta de Conciliación y Arbitraje.

QUINTA.- Este contrato se celebra por TIEMPO INDEFINIDO y será revisado en los términos y plazos consignados en la Ley, en la inteligencia de que deja sin efectos, deroga y expresamente invalida cualquier pacto o convenio suscrito con anterioridad, de tal manera, que en lo sucesivo, todas las relaciones obrero-patronales serán normadas por el clausulado del presente documento.

ATENTAMENTE

MÉXICO, D.F., ENERO 5 DEL 2006



# SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207  
COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: PITÁGORAS No. 903 ESQ. EUGENIA COL. DEL VALLE MÉXICO  
TEL.: 55-43-72-59 FAX.: 56-82-99-01



POR LA EMPRESA:  
"ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V.

SR. AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA  
REPRESENTANTE LEGAL

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

LIC. ALEJANDRO HERNÁNDEZ VILLARREAL  
APODERADO LEGAL

**COPIA CERTIFICADA**  
ORDENAMIENTO  
SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

SR. SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

AD:  
DICO



LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS ADSCRITA A LA SECRETARÍA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D. F.-----

----- **C E R T I F I C A** -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONSTANTES DE CINCO FOJAS ÚTILES CON TEXTO EN EL ANVERSO, CONCUERDAN FIEL Y EXACTAMENTE CON SU ORIGINALES QUE SE ENCUENTRAN GLOSADOS AL EXPEDIENTE FORMADO CON MOTIVO DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. Y SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, DEL ÍNDICE DE ESTA SECRETARÍA.- DOCUMENTO QUE SE TIENE A LA VISTA Y CON EL CUAL SE COTEJO.- SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A LOS SEIS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL TRECE, EN CUMPLIMIENTO A LA ORDEN EMITIDA POR LA COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION OFICINA DE INFORMACION PUBLICA, CON FOLIO: 3400000021413 DE FECHA QUINCE DE MAYO DE DOS MIL TRECE,-----

-----DOY FE.-----

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS



*Juliana Amelia Gonzalez*  
LIC. JULIANA AMELIA GONZALEZ  
**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**



SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL:85005602



Junta Local de

Conciliación y Arbitraje

ASUNTO : SE R E M I T E CONVENIO DE REVISIÓN INTEGRAL  
CELEBRADO CON LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS"  
S. A. DE C. V., PARA SU DEPOSITO Y SE INFORMA  
AMPLIACION DE DOMICILIO

H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y  
ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.

09458

SERGIO GUERRERO VILLA, en mi carácter de Secretario General del **SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto, el ubicado en León Felipe No.164, Col. Tlacopac, México 01049 D.F, respetuosamente comparezco para exponer :

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 394 de la Ley Federal del Trabajo, vengo a exhibir ejemplares debidamente firmados de **CONVENIO DE REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO** que la organización que representamos ha celebrado con la Empresa "**ATENTO SERVICIOS**", **S.A. DE C.V.**, de acuerdo a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa **ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V.**, misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con la telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la informática e Internet.

Así mismo, mediante el presente me permito hacer del conocimiento de esa H. Autoridad el nuevo domicilio en el cual tendrá aplicación el pacto colectivo, así como aquellos en los que actualmente rige:

- MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C. P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- DINAMARCA No. 51 LOC. BAJ., COLONIA JUÁREZ, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.
- AV. INSURGENTES SUR NO. 1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE INN, DELEGACION ALVARO OBREGON, C. P. 01020, MEXICO, D. F.
- AV. CHAPULTEPEC No. 408, COL. ROMA, C.P. 06700, DELEGACION CUAUHTÉMOC, MEXICO, D. F.

280

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No. 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01045 D.F.  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL:85005602



**NUEVO DOMICILIO:**

➤ **PRESA SALINILLAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, CP. 44200, DEL  
MIGUEL HIDALGO, D.F.**

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

Por lo expuesto,

A UD. C. PRESIDENTE, atentamente pido se sirva :

PRMERO.- Tener por verificado el depósito del convenio que exhibo, para todos los efectos legales a que haya lugar.

SEGUNDO.- Tenerme por informado del nuevo domicilio en el que tendrá aplicación el Contrato Colectivo de Trabajo celebrado entre la Empresa **ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V.** y el **SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**.

**CODIA CERTIFICADA**

Atentamente  
México, Distrito Federal 20 de Abril del 2007

POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

SR. SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

271

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01040  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL:85005602



REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO QUE CUENTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA C.F.T. Y LIC. ALEJANDRO HERNÁNDEZ VILLARREAL, APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE SU SECRETARIO GENERAL SERGIO GUERRERO VILLA, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

- CLÁUSULAS -

**CAPÍTULO I  
CAPACIDAD LEGAL DE LAS PARTES**

**PRIMERA.-** Las partes celebran y ejecutan este documento, reconociéndose mutua y recíprocamente su capacidad legal para obligarse a los términos de este Contrato Colectivo de Trabajo.

**COPIA CERTIFICADA**  
CAPÍTULO I  
DEFINICIONES

**SEGUNDA.-** Las partes contratantes acuerdan y aceptan las siguientes definiciones para los efectos de interpretación y aplicación de este documento.

a).- **CONTRATO:** El presente contrato colectivo de trabajo.

b).- **SINDICATO:** EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, CON REGISTRO LEGAL 4207 OTORGADO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

**EMPRESA:** "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos a la empresa ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con la telecomunicaciones, gestión logística de sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la información e Internet, con domicilios en:

- MONTERREY No.100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- DINAMARCA No. 51., COLONIA JUÁREZ, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

278

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049,  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL:85005602



**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.**

**Contratos Colectivos**

- PRESA SALINILLAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, C.P. 11200, DELEGACIÓN HIDALGO, D.F.
- AV. INSURGENTES SUR NO.1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE INN, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01020, MÉXICO, D.F.
- AV. CHAPULTEPEC, NO. 408, COLONIA ROMA, C.P 06700, DELEGACIÓN CUAUHTEMOC MÉXICO D.F.

**d).- TABULADOR DE SALARIOS:** La lista de salarios correspondientes a cada una de las categorías cubiertas en este Contrato.

**e).- LEY:** La Ley Federal del Trabajo.

**f).- TRABAJADORES SINDICALIZADOS.-** Aquellos trabajadores sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA en las categorías y clasificaciones que se señalan en el Tabulador de Salarios anexo a este Contrato.

**COPIA CERTIFICADA**

**g).- TRABAJADORES DE CONFIANZA.-** Aquellos trabajadores no sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA los que no están sujetos a los términos y condiciones de este Contrato.

**CAPÍTULO III  
DURACIÓN Y APLICACIÓN**

**TERCERA.-** El presente Contrato se celebra por tiempo indeterminado y será revisable en términos de lo previsto por los artículos 399 y 399 bis de la Ley.

**CUARTA.-** El presente Contrato se celebra a fin de regular las relaciones de trabajo entre la EMPRESA y los Trabajadores Sindicalizados que prestan sus servicios dentro de las categorías a que se refiere el Tabulador de Salarios que forma parte de este documento, teniendo como ámbito de aplicación al domicilio de la EMPRESA ubicados en:

- MONTERREY No.100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- DINAMARCA No. 51., COLONIA JUÁREZ, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

Nuevos domicilios:



272

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 06040  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL:85005602



- PRESA SALINILLAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, C.P. 11200, LOCAL DEL HIDALGO, D.F. **Junta Local del Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos**
- AV. INSURGENTES SUR NO.1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE INN, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01020, MÉXICO, D.F.
- AV. CHAPULTEPEC, NO. 408, COLONIA ROMA, C.P 06700, DELEGACIÓN CUAUHTEMOC MÉXICO D.F.

Así como en cualquier nuevo centro de labores que llegue a establecer la EMPRESA dentro de la jurisdicción de este H. Junta.

Conforme a lo pactado en esta cláusula, cualquier otra actividad distinta a las antes mencionadas, no quedará sujeta a este pacto pudiendo ser contratado libremente por la EMPRESA.

Queda expresamente pactado por las partes que este Contrato en términos de lo dispuesto por los artículos 184 y 396 de la Ley, no es aplicable a los trabajadores que trabajan en términos de lo previsto en el Artículo 9 de la Ley.

**COPIA CERTIFICADA**

Asimismo las partes acuerdan que los trabajadores que a continuación se señalan serán considerados como trabajadores de confianza, no sujetos a este contrato: Director General, Gerente General, Contralor, Gerente, Personal del Departamento de Relaciones Industriales, así como cualquiera otros que desempeñen funciones de dirección, inspección, supervisión y aquéllos relacionado con actividades comerciales o personales de los funcionarios de la EMPRESA o de los puestos arriba citados.

El sindicato reconoce que cuando las necesidades de la EMPRESA lo requieran, el personal a que se refiere esta cláusula, podrá realizar labores correspondientes al personal sindicalizado en los casos de búsqueda, entrenamiento, suplencias, exceso de trabajo y en general como apoyo a las operaciones de la EMPRESA.

**QUINTA.-** Las partes reconocen por virtud de la condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichas variantes.

Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar personal de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento.

**SEXTA.-** Las partes acuerdan que la EMPRESA tiene el derecho y la facultad de contratar con absoluta libertad, servicios con terceras personas ya sean estas personas físicas o morales, no relacionadas con el SINDICATO. Dichos servicios o los trabajadores que utilicen las citadas terceras personas, no estarán sujetos a los términos y condiciones de este contrato.

276

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 06849  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL:85005602



**SEPTIMA.-** El SINDICATO reconoce que por virtud de los frecuentes cambios en las operaciones y actividades de la EMPRESA, los trabajadores de confianza mencionados en el tercer párrafo

Cláusula Cuarta de este contrato, podrán llevar a cabo actividades normalmente realizadas por los trabajadores sindicalizados a fin de respaldar las operaciones de la EMPRESA y **Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.**

**OCTAVA.-** La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa a los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionados con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen que es su obligación de abstenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO. **Contratos Colectivos**

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de la empresa de administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que la EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados.

**NOVENA.-** La EMPRESA y el SINDICATO mutuamente se comprometen a recibir "recibido" cualquier comunicación que se dirija una parte a la otra y a acusar recibo de la misma, cuando se trate de una cuestión informativa y a contestarla de un término de diez días hábiles cuando así se requiera.

**COPIA CERTIFICADA**

**CAPÍTULO IV  
TRABAJADORES SINDICALIZADOS  
PERMANENTES, TEMPORALES Y VACANTES**

**DÉCIMA.-** Los trabajadores sindicalizados contratados por la EMPRESA podrán ser:

- a) De Planta.- Aquellos contratados por un período indeterminado de tiempo.
- b).- Temporales.- Aquellos contratados por un período determinado o para una obra determinada.

Derivado de las necesidades y actividades de la EMPRESA, las partes acuerdan que la misma está facultada para contratar trabajadores sindicalizados en las categorías arriba citadas ya sea de medio tiempo o tiempo completo sujetos al correspondiente salario pactado en el tabulador de salarios, ya sea sobre la base del salario por día o por hora, de acuerdo a su jornada de trabajo.

Las partes acuerdan que en cualquier tiempo, la EMPRESA podrá contratar trabajadores por contrato temporal ya sea por un período determinado de tiempo o para obra determinada, de acuerdo con los requerimientos de la EMPRESA y por el tiempo que sea necesario.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Las vacantes permanentes o temporales serán cubiertas de conformidad a lo previsto en este contrato, pactando las partes que para cualquier promoción o ascenso dentro de la EMPRESA, cuando un Asociado Sindicalizado sea considerado para tal efecto, la EMPRESA promoverá

235

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No. 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 28-76-82-02    8200-5602    TEL:85005602



al mejor calificado. Únicamente en el caso de la igualdad en el anterior análisis, la antigüedad del Asociado Sindicalizado determinará su derecho a la promoción o ascenso.

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

**CAPÍTULO V  
SALARIOS**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Los trabajadores Sindicalizados tendrán derecho a percibir el pago previsto en el Tabulador de Salarios que forma parte integrante de este Contrato.

**DÉCIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán otorgarle a la EMPRESA un recibo por el pago de sus salarios así como por cualquier otra cantidad que se les cubra, a las cuales se le harán las deducciones aplicables.

**CAPÍTULO VI  
JORNADA DE TRABAJO**

**DÉCIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados estarán sujetos a las jornadas de trabajo establecidas por la EMPRESA, de acuerdo a las necesidades de la EMPRESA y conforme a los artículos 59 y 60 de la Ley, estando obligados los trabajadores sindicalizados a la rotación de turnos conforme a dichas jornadas de trabajo.

**COPIA CERTIFICADA**

**DÉCIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados están obligados a presentar sus servicios en tiempo extraordinario cuando así sean requeridos por la EMPRESA. Para prestar servicios en tiempo extraordinario y requerir su pago, los trabajadores sindicalizados deberán obtener autorización escrita para ello y suscrita por un representante de la EMPRESA y el trabajador sindicalizado de que se trate.

**CAPÍTULO VII  
DÍAS DE DESCANSO, DÍAS FESTIVOS Y VACACIONES**

**DÉCIMA SEXTA.-** La EMPRESA otorgará a los trabajadores sindicalizados un día de descanso para cada jornada semanal. El día de descanso semanal será determinado y modificado por la EMPRESA de acuerdo a sus necesidades y requerimientos en las operaciones.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** La EMPRESA otorgará los días de descanso obligatorio previstos en el Artículo 74 de la Ley.

Las partes acuerdan que de conformidad a las operaciones y requerimientos de negocios de la EMPRESA, los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios en los días de descanso obligatorios a que se refiere esta cláusula. En estos casos, la EMPRESA cubrirá el día laborado conforme a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 75 de la Ley.

**DÉCIMA OCTAVA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un período anual de vacaciones de conformidad a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley.



274

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049 D.F.  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL:85005602



Los trabajadores sindicalizados adicionalmente a su período de vacaciones, tendrán derecho a una vacacional adicional del 25% calculada esta sobre su tarifa de pago por hora o día.

**CAPÍTULO VIII  
CONDICIONES DE TRABAJO**

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

**DÉCIMA NOVENA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a lo previsto por la Ley, así como aquellas disposiciones de la EMPRESA requeridas para su categoría y clasificación así como a los servicios prestados.

Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la EMPRESA en todas aquellas actividades que se desarrollen en el centro de trabajo, no obstante que dicho requerimiento represente para el trabajador el desempeñar un trabajo en un nivel más bajo, en cuyo caso el salario no le será reducido por este hecho.

**VIGÉSIMA.-** Expresamente acuerdan las partes que los trabajadores sindicalizados deberán cumplir con todas y cada una de las políticas y procedimientos de la EMPRESA que ésta tenga establecidos en cualquier momento, sean éstos escritos o verbales, o cualquier otro método establecido por la EMPRESA.

**COPIA CERTIFICADA**

**CAPÍTULO IX  
SEGURIDAD Y PREVISIÓN SOCIAL**

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** Las partes se sujetan a las disposiciones sobre seguridad previstas en las leyes aplicables y a aquellas que puedan establecerse en el futuro.

En los términos de lo anterior, los trabajadores sindicalizados, se obligan a cumplir con los procedimientos y medidas de seguridad, higiene y disciplina que establezca la EMPRESA.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** En todo lo relativo a enfermedades generales y accidentes de trabajo, las partes se sujetan a lo previsto en la Ley del Seguro Social

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán ser registrados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. La EMPRESA será responsable de retener a los trabajadores sindicalizados la cantidad que corresponda a estos, enterando a las mismas al mencionado Instituto.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados se obligan a someterse a los exámenes o evaluaciones médicas o clínicas que les indique la EMPRESA, los que serán practicados por los profesionistas que ésta determine.

**CAPÍTULO X  
DISPOSICIONES GENERALES**

**VIGÉSIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un aguinaldo anual equivalente a 15 días de salario por hora o por día o la partes proporcional que les corresponda por el

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA.

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, TEL.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL:85005602



Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Enteros Colectivos

número de días laborados en el año calendario de que se trate y que será cubierto a más tardar el día 26 de Abril de cad.

VIGÉSIMA SEXTA.- Lo no previsto en el presente Contrato se sujetará a la Ley, y en lo posible al espíritu del presente Contrato.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- El presente Contrato se suscribe por tiempo INDEFINIDO cuadruplicado en la Ciudad de Mexico, D. F., el día 20 de abril del año 2007, estando obligadas las partes a depositar el mismo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y a revisarlo en los términos y plazos consignados por los artículos 390, 3909 y 399 Bis, de la Ley.

CAPÍTULO XI BASES GENERALES RELATIVAS A LA INTEGRACIÓN DE LAS DIVERSAS COMISIONES

VIGÉSIMA OCTAVA.- La EMPRESA y el SINDICATO convienen en crear comisiones mixtas de Seguridad e Higiene, de Reparto de Utilidades, del Reglamento Interior de Trabajo, de Capacitación y Adiestramiento y del

COPIA CERTIFICADA

Cuadro General de Antigüedades, los cuales estarán conformados por un número de representantes de los trabajadores y de la EMPRESA.

VIGÉSIMA NOVENA.- Las partes acuerdan que el objetivo de la Comisión de Capacitación y Adiestramiento será el de crear programas de entrenamiento, conforme a lo previsto en los artículos 132, 153 y 399 de la Ley, programas que deberán cumplir con los siguientes objetivos:

- a).- Proporcionar adiestramiento a los trabajadores.
b).- Elevar el nivel de productividad de los trabajadores.
c).- Evitar enfermedades y accidentes.
d).- Intermediar el reconocimiento de los trabajadores en sus puestos y otras actividades.

Las partes convienen en incrementar el salario de cuota diaria de sus trabajadores directo al tabulador, como se especifica en el siguiente:

- TABULADOR DE SALARIOS -

Table with 3 columns: CATEGORÍA, SALARIO MENSUAL, INCREMENTO. Rows include TELEOPERADOR I, TELEOPERADOR II, and TELEOPERADOR TÉCNICO.

Este tabulador beneficia a 1000 personas que se encuentran laborando para la misma.

Vertical stamps and signatures on the right side of the page, including 'JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D.F.' and dates like 'JUN 11 37'.

272

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 28-76-82-02    8200-5602    TEL:85005602

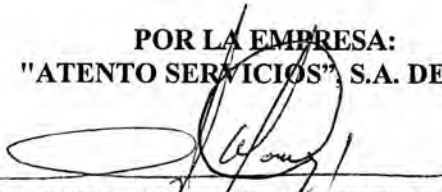


Ambas partes manifiestan que el presente Contrato entrara en vigor a partir de la fecha de su firma independientemente de la fecha legal de su deposito.

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

**A T E N T A M E N T E**  
México, Distrito Federal, Abril 20 del 2007

**POR LA EMPRESA:  
"ATENTO SERVICIOS" S.A. DE C.V.**

  
AURELIO LUIS MIGUEL ALONSO Y CALOCA  
REPRESENTANTE LEGAL

**COPIA CERTIFICADA**

  
ALEJANDRO HERNÁNDEZ VILLARREAL  
APODERADO LEGAL

**POR EL SINDICATO: SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA.**

  
SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS ADSCRITA A LA SECRETARÍA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D. F.-----

----- **C E R T I F I C A** -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONSTANTES DE DIEZ FOJAS ÚTILES CON TEXTO EN EL ANVERSO, CONCUERDAN FIEL Y EXACTAMENTE CON SU ORIGINALES QUE SE ENCUENTRAN GLOSADOS AL EXPEDIENTE FORMADO CON MOTIVO DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. Y SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, DEL ÍNDICE DE ESTA SECRETARÍA.- DOCUMENTO QUE SE TIENE A LA VISTA Y CON EL CUAL SE COTEJO.- SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A LOS SEIS DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE DOS MIL TRECE, EN CUMPLIMIENTO A LA ORDEN EMITIDA POR LA COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION OFICINA DE INFORMACION PUBLICA, CON FOLIO: 3400000021413 DE FECHA QUINCE DE MAYO DE DOS MIL TRECE,-----

-----DOY FE.-----

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS

  
LIC. JULIANA AMELIA GONZALEZ PEREZ  
  
**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**



2008

308

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA.

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 011049  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL: 85005602



ASUNTO: SE REMITE CONVENIO DE REVISIÓN SALARIAL CELEBRADO CON LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., PARA SU CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE del D.F. Contratos Colectivos

H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL PRESENTE.

(59) 6-2

13323

LICS. MIGUEL ANGEL SALGADO FIGUEROA y ALEJANDRO HERNANDEZ VILLARREAL, ambos en carácter de representante y apoderado legal, respectivamente, de la Empresa "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en: Río Guadalquivir número 97, Colonia Cuauhtémoc en la Ciudad de México, Distrito Federal, autorizando para tales efectos a los señores Licenciados: FRANCISCO SÁNCHEZ Y GARCÍA, GUSTAVO ZAVALA PEÑALOZA, YOLANDA AVILA RAMÍREZ, RAQUEL SERRANO CRUZ, FRANCISCO SÁNCHEZ SÁNCHEZ, JUAN CARLOS VILLAGRAN, RAQUEL, MARISOL GUERRERO CONTRERAS, JOSÉ LUIS ARONCEGA SANTIAGO, JAIME VIVES TORRES, FRANCISCO DIEGO DEL CARMEN GARCÍA, CARLOS OMAR SISNIEGA PALMA, RAFAEL RAMÍREZ MARTINEZ, GISELA G. RAMÍREZ RAMÍREZ, DANIEL MONDRAGÓN VELAZQUEZ, FÁTIMA MARGARITA ZÚÑIGA COLIN, FIDEL AMARO RAMOS, JESSICA YURITZI ESPINDOLA AYALA, MARICRUZ MARTINEZ MOLINA, CARLOS EMILIO NORIEGA FERNÁNDEZ, y P.D. AARÓN ROJAS GUTIÉRREZ, CARLOS G. GUERRERO OROZCO Y ROBERTO IBARRA JUÁREZ, por una parte, y por la otra, **SERGIO GUERRERO VILLA**, en carácter de Secretario General del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto, el ubicado en: León Felipe No.164, Col. Tlacopac, C.P. 01049, México, Distrito Federal, respetuosamente comparecemos para exponer :

**COPIA CERTIFICADA**

2008 ABO 13 PM 12:42



2  
37

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL: 85005602



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
de Revisión  
de Contratos Colectivos

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 399 de la Ley federal del Trabajo,  
Venimos a exhibir ejemplares debidamente firmados del CONVENIO DE REVISIÓN  
SALARIAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, que tenemos celebrado con la  
Empresa "ATENTO SERVICIOS, S. A. DE C. V.", dedicada a la prestación de toda clase  
De servicios relacionada con las telecomunicaciones, gestión, logística de sistemas de  
telecomunicación, la temática, la información e Internet, con domicilios en:

- MONTERREY No.100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- DINAMARCA No. 51 LOCAL 111, COLONIA JUÁREZ, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.
- PRESA SALINAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, C.P. 11200, DEL. MIGUEL HIDALGO, D.F.
- AV. INSURGENTES SUR NO.1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE INN, DELGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01020, MÉXICO, D. F.
- AV. CHAPULTEPEC NO. 408, COL. ROMA, C. P. 06700, DELEGACIÓN CUAUHTEMOC, MÉXICO,  
(NUEVO DOMICILIO)
- YUCATÁN No. 15, COL. HIPÓDROMO, DELEGACIÓN CUAUHTEMOC, DISTRITO FEDERAL, C. P. 06100.

**COPIA CERTIFICADA**

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA.

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL: 85005602



Por lo expuesto,

A esa H. Junta, atentamente pedimos se sirva:

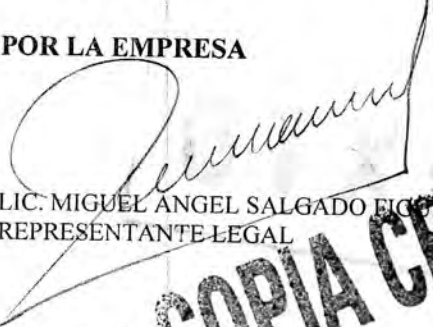
**PRIMERO.-** Tener por verificado el depósito del convenio que exhibimos, para todos los efectos legales a que haya lugar.

**SEGUNDO.-** Tener señalado como domicilio en donde será aplicable el Contrato Colectivo de Trabajo los señalados en el presente escrito.


Protestamos lo necesario


México, Distrito Federal a 28 de Febrero del 2008

**POR LA EMPRESA**

  
LIC. MIGUEL ANGEL SALGADO FIGUEROA  
REPRESENTANTE LEGAL

**POR EL SINDICATO**

  
SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

  
LIC. ALEJANDRO HERNANDEZ VILLARREAL  
APODERADO LEGAL

**COPIA CERTIFICADA**

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA.

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01000 D.F.  
TELS.: 28-76-82-02 8200-5602 TEL: 85005602

II.- EMPRESA y SINDICATO manifiestan que en virtud de haber celebrado pláticas conciliatorias con motivo de la revisión salarial del Contrato Colectivo de Trabajo que tienen celebrado, han formulado un convenio al tenor de las siguientes:

CLAÚSULAS

PRIMERA.- La EMPRESA y el SINDICATO se reconocen mutuamente la personalidad jurídica con que celebran este convenio, aclarando que las cláusulas del contrato colectivo de trabajo que no se modifican, quedan vigentes en sus mismos términos y condiciones.

SEGUNDA.- La EMPRESA se obliga a incrementar el salario por cuota diaria en un 4.5% (cuatro punto cinco por ciento) directo al tabulador, el cual entrará en vigor a partir del día 01 de Abril del 2008 y el cual beneficia a 1000 trabajadores prestando servicios para la misma.

De acuerdo con lo anterior, el Tabulador correspondiente a los trabajadores es el siguiente:

TABULADOR DE SALARIOS

CATEGORÍA	SALARIO MENSUAL:
TELEOPERADOR	\$4,412.82
TELEOPERADOR II	\$5,180.27
TELEOPERADOR TÉCNICO	\$ 6,400.52

Leído que fue el presente convenio por las partes y enteradas de su alcance y contenido, lo firman de común acuerdo en la Ciudad de México, Distrito Federal a los 28 días del mes de Febrero del 2008.

POR LA EMPRESA

LIC. MIGUEL ANGEL SALGADO FIGUEROA  
REPRESENTANTE LEGAL

LIC. ALEJANDRO HERNANDEZ VILLARREAL  
APODERADO LEGAL

POR EL SINDICATO

SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL



COPIA CERTIFICADA

SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTROS Y CONTRATOS  
2008 ABO 18 PM 12:42



SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTROS Y CONTRATOS

EL C. SECRETARIO DE ACUERDOS ADSCRITO A LA SECRETARIA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL EN CUMPLIMIENTO A LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA CON NUMERO DE **FOLIO: 340000024911**, DE FECHA **SEIS DE MAYO DEL DOS MIL ONCE**.-----

-----**CERTIFICA**-----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS CERTIFICADAS, CONSTANTES DE **CINCO FOJAS** UTILES, ESCRITAS POR UN SOLO LADO DE SUS CARAS, CONCUERDAN FIEL Y EXACTAMENTE CON SUS ORIGINALES QUE SE TUVIERON A LA VISTA, CORRESPONDIENTE A LA REVISION SALARIAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y QUE OBRA GLOSADO EN EL EXPEDIENTE, SEGUIDO POR LAS PARTES CITADAS AL RUBRO, CON **NUMERO DE FOLIO: 13323**, RADICADO EN LOS ARCHIVOS DE ESTA SECRETARIA., CELEBRADO POR EL **SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA Y ATENTO SERVICIOS, S.A DE C.V.**, LAS PRESENTES COPIAS CERTIFICADAS SE EXPIDEN A LOS **SIETE DIAS DEL MES DE JUNIO DEL DOS MIL ONCE**.-----

-----**DOY FE.**-----

EL C. SECRETARIO DE ACUERDOS



*Miguel Vazquez Leon*  
**LIC. MIGUEL VAZQUEZ LEON**

**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**



2011

392

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.

TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



ASUNTO: SE REMITE REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO CON LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S. A. DE C.V. PARA SU DEPOSITO. NUM. DE TRABAJADORES 14,180

Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.

Contratos Colectivos

07959

H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL PRESENTE.

LIC. MARISOL GUERRERO CONTRERAS, en mi carácter de representante legal de "ATENTO SERVICIOS", S. A. DE C. V, personalidad que acredito en términos del testimonio notarial que se exhibe en original y copia fotostática para que previo cotejo me sea devuelto el mismo, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en: Río Guadalquivir número 97, Colonia Cuauhtémoc en la Ciudad de México, D.F., autorizando para tales a los señores LICENCIADOS FRANCISCO SÁNCHEZ Y GARCÍA, GUSTAVO ZAVALA PEÑALOZA, FRANCISCO EDUARDO SÁNCHEZ SÁNCHEZ, YOLANDA ÁVILA RAMÍREZ, RAQUEL SERRANO CRUZ, JOSÉ LUIS ARCINIEGA SANTIAGO, MARISOL GUERRERO CONTRERAS, CARLOS OMAR SISNIEGA PALMA, RAFAEL RAMÍREZ MARTÍNEZ, JAIME JOSÉ VIVES TORRES, FÁTIMA MARGARITA ZÚÑIGA COLÍN, MONICA LEÓN JUAREZ, MARÍA DEL CARMEN PRADO LEMUS, CARLOS ALBERTO CISNEROS GUTIÉRREZ, PATRICIA DE LA CRUZ MORALES, JORGE ALBERTO VARGAS ROSALES, HÉCTOR MEJÍA SANTOS, EUGENIO RAUL GARCIA PONCE, DANIEL ARIAS HERNANDEZ, GUSTAVO PEREZ MONTIEL, JOSE MARTIN FLORES PACHECO, MARCOS JESUS ACEITUNO ESPINOZA, LAURA ANGELICA ESTRADA NAVARRO, JAVIER ALEJANDRO MATA SANCHEZ, DUNIA LORENA ACEITUNO ESPINOZA, EMILIO GUTIERREZ GARCIA, DANIEL MONDRAGON VELAZQUEZ, LUZ IDUNA ARCINIEGA GONZALEZ, DAVID ALEJANDRO GARCIA HERNANDEZ, ROBERTO MARTIN GARCIA GARCIA, GERARDO URIEL DE LA ROSA RAMIREZ, HUGO RAUL GONZALEZ PEREZ, MARIO ALBERTO ORTIZ DIAZ, MARIBEL CHAVEZ MARTINEZ Y FERNANDA IVONNE HERNÁNDEZ ALCÁNTARA; y por la otra, LIC. MARIA DEL CARMEN ISABEL ESPINAL SOUZA en mi carácter de Secretaria General del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto el ubicado en León Felipe No. 164, Col. Tlacopac, México 01049, Distrito Federal, respetuosamente comparezco para exponer:

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 399 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Trabajo, vengo a exhibir ejemplares debidamente firmados del Convenio de Revisión Integral del Contrato Colectivo de Trabajo que la organización que represento ha celebrado con la Empresa "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos profesionales y consultivos a la empresa "ATENTO MEXICANA", S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión, logística de sistemas de telecomunicación, la temática, la información e Internet, con 14,180 personas laborando a su servicio y con domicilios en:

- PRESA SALINILLAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, C.P. 11200, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, D. F.

373

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.

TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69

- MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C. P. 6700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA DELEGACION CUAUHTÉMOC, C. P. 6700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL
- CALLE DINAMARCA No. 51, LOCAL BAJO, COLONIA JUAREZ, DELEGACION CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D. F.
- AV. INSURGENTES SUR No. 1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE INN. DELEGACION ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01020, MÉXICO, D.F.
- AV. CHAPULTEPEC No. 408, COL. ROMA, C.P. 06700, DELEGACION CUAUHTÉMOC, MÉXICO.
- YUCATÁN No. 15, COL. HIPÓDROMO, DELEGACION CUAUHTÉMOC, DISTRITO FEDERAL, C.P. 06100.
- AMORES No. 321, PLANTA BAJA Y 3er. PISO, COLONIA DEL VALLE, DELEGACION BENITO JUÁREZ, C. P. 03100, DISTRITO FEDERAL


Por lo expuesto:

A esta H. Junta, atentamente solicito se sirva:

ÚNICO.- Tenernos por presentados en términos del presente escrito, por reconocida la personalidad que ostentamos así como de los profesionistas señalados, por verificado el depósito del Convenio de Revisión Integral del Contrato Colectivo de Trabajo así como los domicilios donde es aplicable el mismo, y en consecuencia surta todos sus efectos legales correspondientes.

A T E N T A M E N T E  
MEXICO, DISTRITO FEDERAL A 04 MARZO DE 2011

**POR EL SINDICATO:**  
**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES**  
**DE LA REPÚBLICA MEXICANA.**

  
LIC. MARIA DEL CARMEN ISABEL ESPINAL SOUZA  
SECRETARIA GENERAL

**POR LA EMPRESA:**  
**ATENTO SERVICIOS", S. A. DE C.V.**

  
LIC. MARISOL GUERRERO CONTRERAS  
APODERADA LEGAL

374

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69

REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR LA LIC. MARISOL GUERRERO CONTRERAS EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA: EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE SU SECRETARÍA GENERAL LA LIC. MARIA DEL CARMEN ISABEL ESPINAL SOUZA, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

**- CLÁUSULAS -**  
**CAPÍTULO I**

**CAPACIDAD LEGAL DE LAS PARTES**

**PRIMERA.-** Las partes celebran y ejecutan este documento, reconociéndose mutua y recíprocamente su capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato Colectivo de Trabajo.

**CAPÍTULO II**  
**DEFINICIONES**

**SEGUNDA.-** Las partes contratantes acuerdan y aceptan las siguientes definiciones para los efectos de interpretación y aplicación de este documento.

a).- **CONTRATO:** El presente contrato colectivo de trabajo.

b).- **SINDICATO:** EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES LA REPÚBLICA MEXICANA, CON REGISTRO LEGAL 4207 OTORGADO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

c).- **EMPRESA:** Empresa "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos profesionales y consultivos a la empresa "ATENTO MEXICANA", S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión, logística de sistemas de telecomunicación, la temática, la información e Internet, con 14,180 personas laborando a su servicio y con domicilios en:

- MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C. P. 6700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA DELEGACION CUAUHTÉMOC, C. P. 6700, MEXICO, DISTRITO FEDERAL
- CALLE DINAMARCA No. 51, LOCAL BAJO, COLONIA JUAREZ DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D. F.
- AV. INSURGENTES SUR No. 1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE INN. DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01020, MÉXICO, D.F.
- AV. CHAPULTEPEC No. 408, COL. ROMA, C.P. 06700, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO.



375

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207  
COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



- YUCATÁN No. 15, COL. HIPÓDROMO, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, DISTRITO FEDERAL, C.P. 06100.
- AMORES No. 321, PLANTA BAJA Y 3er. PISO, COLONIA DEL VALLE, DELEGACION BENITO JUÁREZ, C. P. 03100, DISTRITO FEDERAL.
- PRESA SALINILLAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, C.P. 11200, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, D. F.

d).- **TABULADOR DE SALARIOS:** La lista de salarios correspondientes a cada una de las categorías cubiertas en este Contrato.

e).- **LEY:** La Ley Federal del Trabajo.

f).- **TRABAJADORES SINDICALIZADOS.-** Aquellos trabajadores sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA con las categorías y clasificaciones descritas en el Tabulador de Salarios anexo a este Contrato.

g).- **TRABAJADORES DE CONFIANZA.-** Aquellos trabajadores no sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA los que no están sujetos a los términos y condiciones de este Contrato.

**COPIA CERTIFICADA**  
**CAPÍTULO III**  
**DURACIÓN Y APLICACIÓN**

**TERCERA.-** El presente Contrato se celebra por tiempo indeterminado y será revisable en términos de lo previsto por los artículos 399 y 399 bis de la Ley.

**CUARTA.-** El presente Contrato se celebra a fin de regular las relaciones de trabajo entre la EMPRESA y los Trabajadores Sindicalizados que prestan sus servicios dentro de las categorías a que se refiere el Tabulador de Salarios que forma parte de este documento, teniendo como ámbito de aplicación en los domicilios de la empresa arriba indicados, así como en cualquier nuevo centro de labores que llegue a establecer la EMPRESA dentro de la jurisdicción de esta H. Junta.

Conforme a lo pactado en esta cláusula, cualquier otra actividad distinta a las antes mencionadas, no quedará sujeta a este pacto pudiendo ser contratado libremente por la EMPRESA.

Queda expresamente pactado por las partes que este Contrato en términos de lo dispuesto por los artículos 184 y 396 de la Ley, no les es aplicable a los Trabajadores de Confianza en términos de lo previsto en el Artículo 9 de la Ley.

Asimismo las partes acuerdan que los trabajadores que a continuación se señalan serán considerados como trabajadores de confianza, no sujetos a este contrato: Director General, Gerente General, Contralor, Gerente, Personal del Departamento de Relaciones Industriales, así como cualquiera otros que desempeñen funciones de dirección, inspección, supervisión y aquéllos relacionado con actividades comerciales o personales de los funcionarios de la EMPRESA o de los puestos arriba citados.

El sindicato reconoce que cuando las necesidades de la EMPRESA lo requieran, el personal a que se refiere esta cláusula, podrá realizar labores correspondientes al personal sindicalizado en los casos de búsqueda, entrenamiento, suplencias, exceso de trabajo y en general como apoyo a las operaciones de la EMPRESA.



3761

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACION,  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69

**QUINTA.-** Las partes reconocen por virtud de la condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichas variantes.

Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar personal de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento.

**SEXTA.-** Las partes acuerdan que la EMPRESA tiene el derecho y la facultad de contratar con absoluta libertad, servicios con terceras personas ya sean estas personas físicas o morales, no relacionadas con el SINDICATO. Dichos servicios o los trabajadores que utilicen las citadas terceras personas, no estarán sujetos a los términos y condiciones de este contrato.

**SÉPTIMA.-** El SINDICATO reconoce que por virtud de los frecuentes cambios en las operaciones y actividades de la EMPRESA, los trabajadores de confianza mencionados en el tercer párrafo de la Cláusula Cuarta de este contrato, podrán llevar a cabo actividades normalmente realizadas por los trabajadores sindicalizados a fin de respaldar las operaciones de la EMPRESA y la calidad del servicio.

**OCTAVA.-** La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionado con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen que es su obligación de abstenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de la empresa de administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que la EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados.

**NOVENA.-** La EMPRESA y el SINDICATO mutuamente acuerdan en sellar de "recibido" cualquier comunicación que se dirija una parte a la otra y a acusar recibo de la misma, cuando se trate de una cuestión informativa y a contestarla de un término de diez días hábiles cuando así se requiera.

**CAPÍTULO IV  
TRABAJADORES SINDICALIZADOS  
PERMANENTES, TEMPORALES Y VACANTES**

**DÉCIMA.-** Los trabajadores sindicalizados contratados por la EMPRESA podrán ser:

- a) De Planta.- Aquellos contratados por un período indeterminado de tiempo.
- b).- Temporales.- Aquellos contratados por un período determinado o para una obra determinada.

Derivado de las necesidades y actividades de la EMPRESA, las partes acuerdan que la misma está facultada para contratar trabajadores sindicalizados en las categorías arriba citadas ya sea de medio tiempo o tiempo completo sujetos al correspondiente salario pactado en el tabulador de salarios, ya sea sobre la base del salario por día o por hora, de acuerdo a su jornada de trabajo.

377

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69

Las partes acuerdan que en cualquier tiempo, la EMPRESA podrá contratar trabajadores por contrato temporal ya sea por un período determinado de tiempo o para obra determinada, de acuerdo con los requerimientos de la EMPRESA y por el tiempo que sea necesario.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Las vacantes permanentes o temporales serán cubiertas de conformidad a lo previsto en este contrato, pactando las partes que para cualquier promoción o ascenso dentro de la EMPRESA, cuando un Asociado Sindicalizado sea considerado para tal efecto, la EMPRESA promoverá al mejor calificado. Únicamente en el caso de la igualdad en el anterior análisis, la antigüedad del Asociado Sindicalizado determinará su derecho a la promoción o ascenso.

**CAPÍTULO V  
SALARIOS**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Los trabajadores Sindicalizados tendrán derecho a percibir el pago previsto en el Tabulador de Salarios que forma parte integrante de este Contrato.

**DÉCIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán otorgarle a la EMPRESA un recibo por el pago de sus salarios así como por cualquier otra cantidad que se les cubra, a las cuales se le harán las deducciones aplicables.

**COPIA CERTIFICADA**

**CAPÍTULO VI  
JORNADA DE TRABAJO**

**DÉCIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados estarán sujetos a las jornadas de trabajo establecidas por la EMPRESA, de acuerdo a las necesidades de la EMPRESA y conforme a los artículos 59 y 60 de la Ley, estando obligados los trabajadores sindicalizados a la rotación de turnos conforme a dichas jornadas de trabajo.

**DÉCIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados están obligados a presentar sus servicios en tiempo extraordinario cuando así sean requeridos por la EMPRESA. Para prestar servicios en tiempo extraordinario y requerir su pago, los trabajadores sindicalizados deberán obtener autorización escrita para ello y suscrita por un representante de la EMPRESA y el trabajador sindicalizado de que se trate.

**CAPÍTULO VII  
DÍAS DE DESCANSO, DÍAS FESTIVOS Y VACACIONES**

**DÉCIMA SEXTA.-** La EMPRESA otorgará a los trabajadores sindicalizados un día de descanso para cada jornada semanal. El día de descanso semanal será determinado y modificado por la EMPRESA de acuerdo a sus necesidades y requerimientos en las operaciones.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** La EMPRESA otorgará los días de descanso obligatorio previstos en el Artículo 74 de la Ley.

378

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**

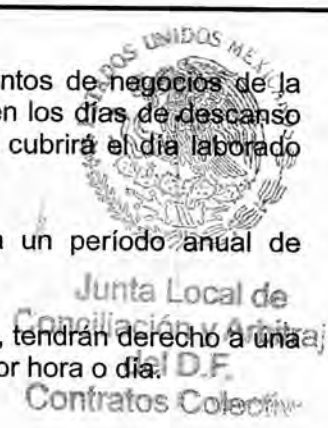
RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69

Las partes acuerdan que de conformidad a las operaciones y requerimientos de negocios de la EMPRESA, los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios en los días de descanso obligatorios a que se refiere esta cláusula. En estos casos, la EMPRESA cubrirá el día laborado conforme a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 75 de la Ley.

**DÉCIMA OCTAVA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un período anual de vacaciones de conformidad a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley.

Los trabajadores sindicalizados adicionalmente a su período de vacaciones, tendrán derecho a una prima vacacional adicional del 25% calculada esta sobre su tarifa de pago por hora o día.



**CAPÍTULO VIII  
CONDICIONES DE TRABAJO**

**DÉCIMA NOVENA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a lo previsto por la Ley, así como aquellas disposiciones de la EMPRESA requeridas para su categoría y clasificación así como a los servicios prestados.

Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la EMPRESA en todas aquellas actividades que se desarrollen en el centro de trabajo, no obstante que dicho requerimiento represente para el trabajador el desempeñar un trabajo en un nivel más bajo, en cuyo caso el salario no le será reducido por este hecho.

**VIGÉSIMA.-** Expresamente acuerdan las partes que los trabajadores sindicalizados deberán cumplir con todas y cada una de las políticas y procedimientos de la EMPRESA que ésta tenga establecidos en cualquier momento, sean éstos escritos o verbales, o cualesquiera otros métodos establecidos por la EMPRESA.

**CAPÍTULO IX  
SEGURIDAD Y PREVISIÓN SOCIAL**

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** Las partes se sujetan a las disposiciones sobre seguridad previstas en las leyes aplicables y a aquellas que puedan establecerse en el futuro.

En los términos de lo anterior, los trabajadores sindicalizados, se obligan a cumplir con los procedimientos y medidas de seguridad, higiene y disciplina que establezca la EMPRESA.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** En todo lo relativo a enfermedades generales y accidentes de trabajo, las partes se sujetan a lo previsto en la Ley del Seguro Social

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán ser registrados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. La EMPRESA será responsable de retener a los trabajadores sindicalizados la cantidad que corresponda a estos, enterando a las mismas al mencionado Instituto.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados se obligan a someterse a los exámenes o evaluaciones médicas o clínicas que les indique la EMPRESA, los que serán practicados por los profesionistas que ésta determine.



379

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



**CAPÍTULO X  
DISPOSICIONES GENERALES**

**VIGÉSIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un aguinaldo anual equivalente a 15 días de salario por hora o por día o la partes proporcional que les corresponda por el número de días laborados en el año calendario de que se trate y que será cubierto a más tardar el día 20 de Diciembre de cada año.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** Lo no previsto en el presente Contrato se sujetará a las disposiciones de la Ley, y en lo posible al espíritu del presente Contrato.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** El presente Contrato se suscribe por tiempo INDEFINIDO y por cuadruplicado en México, Distrito Federal, el día 28 de Febrero del 2009, estando obligadas las partes a depositar el mismo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y a revisarlo en los términos y plazos consignados por los artículos 390, 3909 y 399 Bis, de la Ley.

**CAPÍTULO XI  
BASES GENERALES RELATIVAS A LA INTEGRACIÓN  
DE LAS DIVERSAS COMISIONES**

**VIGÉSIMA OCTAVA.-** La EMPRESA y el SINDICATO convienen en crear comisiones mixtas de Seguridad e Higiene, de Reparto de Utilidades, del Reglamento Interior de Trabajo, de Capacitación y Adiestramiento y del Cuadro General de Antigüedades, las que estarán compuestas por igual número de representantes de los trabajadores y de la EMPRESA.

**VIGÉSIMA NOVENA.-** Las partes acuerdan que el objetivo de la Comisión de Capacitación y Adiestramiento será el de crear programas de entrenamiento, conforme a lo previsto en los artículos 132, 153 y 399 de la Ley, programas que deberán cumplir con los siguientes objetivos:

- a).- Proporcionar adiestramiento a los trabajadores.
- b).- Elevar el nivel de productividad de los trabajadores.
- c).- Evitar enfermedades y accidentes.
- d).- Intermediar el reconocimiento de los trabajadores en sus puestos y otras actividades.

Las partes convienen en incrementar el salario de cuota diaria de 14,180 trabajadores que laboran a su servicio, en 4.1% (cuatro punto uno por ciento) directo al tabulador, como se especifica en el siguiente:

**- TABULADOR DE SALARIOS -**

CATEGORIA	SALARIO MENSUAL
TELEOPERADOR I	\$ 4,800.45
TELEOPERADOR II	\$ 5,635.32
TELEOPERADOR TECNICO	\$ 6,962.77

300

# SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.

TELS.: 56-16-52-79

85-00-56-02

FAX.: 85-00-55-69



Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

CATEGORIA	SALARIO MENSUAL
TELEOPERADOR - 1	\$1.908,00
TELEOPERADOR - 2	\$2.385,00
TELEOPERADOR - 3	\$2.862,00
TELEOPERADOR - 4	\$3.339,00
TELEOPERADOR - 5	\$3.816,00

CATEGORIA	SALARIO MENSUAL
TELEVENDEDOR - 1	\$1.800,40
TELEVENDEDOR - 2	\$1.803,00
TELEVENDEDOR - 3	\$2.163,60
TELEVENDEDOR - 4	\$2.524,20
TELEVENDEDOR - 5	\$2.884,80
TELEVENDEDOR - 6	\$1.653,60
TELEVENDEDOR - 7	\$2.067,00
TELEVENDEDOR - 8	\$2.480,40
TELEVENDEDOR - 9	\$2.893,80
TELEVENDEDOR - 10	\$3.307,20
TELEVENDEDOR - 11	\$1.653,60
TELEVENDEDOR - 12	\$2.067,00
TELEVENDEDOR - 13	\$2.480,40
TELEVENDEDOR - 14	\$2.893,80
TELEVENDEDOR - 15	\$3.307,20
TELEVENDEDOR - 16	\$1.908,00
TELEVENDEDOR - 17	\$2.385,00
TELEVENDEDOR - 18	\$2.862,00
TELEVENDEDOR - 19	\$3.339,00
TELEVENDEDOR - 20	\$3.816,00
TELEVENDEDOR - 21	\$1.908,00
TELEVENDEDOR - 22	\$2.385,00
TELEVENDEDOR - 23	\$2.862,00
TELEVENDEDOR - 24	\$3.339,00
TELEVENDEDOR - 25	\$3.816,00

COPIA CERTIFICADA

CATEGORIA	SALARIO MENSUAL
ATENCIÓN A CLIENTES - 1	\$1.840,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 2	\$1.941,60

381

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.

TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69

ATENCIÓN A CLIENTES - 3	\$2.427,00
ATENCIÓN A CLIENTES - 4	\$2.912,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 5	\$3.397,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 6	\$3.883,20
ATENCIÓN A CLIENTES - 7	\$1.941,60
ATENCIÓN A CLIENTES - 8	\$2.427,00
ATENCIÓN A CLIENTES - 9	\$2.912,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 10	\$3.397,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 11	\$3.883,20
ATENCIÓN A CLIENTES - 12	\$3.605,70
ATENCIÓN A CLIENTES - 13	\$2.205,60
ATENCIÓN A CLIENTES - 14	\$2.757,00
ATENCIÓN A CLIENTES - 15	\$3.308,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 16	\$3.859,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 17	\$4.411,20
ATENCIÓN A CLIENTES - 18	\$2.240,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 19	\$2.800,50
ATENCIÓN A CLIENTES - 20	\$3.360,60
ATENCIÓN A CLIENTES - 21	\$3.920,70
ATENCIÓN A CLIENTES - 22	\$4.480,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 23	\$2.240,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 24	\$2.800,50
ATENCIÓN A CLIENTES - 25	\$3.360,60
ATENCIÓN A CLIENTES - 26	\$3.920,70
ATENCIÓN A CLIENTES - 27	\$4.480,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 28	\$2.545,20
ATENCIÓN A CLIENTES - 29	\$3.181,50
ATENCIÓN A CLIENTES - 30	\$3.817,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 31	\$4.454,10
ATENCIÓN A CLIENTES - 32	\$5.090,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 33	\$2.815,20
ATENCIÓN A CLIENTES - 34	\$3.519,00
ATENCIÓN A CLIENTES - 35	\$4.222,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 36	\$4.926,60
ATENCIÓN A CLIENTES - 37	\$5.630,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 38	\$2.828,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 39	\$3.535,50
ATENCIÓN A CLIENTES - 40	\$4.242,60
ATENCIÓN A CLIENTES - 41	\$4.949,70
ATENCIÓN A CLIENTES - 42	\$5.656,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 43	\$3.038,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 44	\$3.798,00
ATENCIÓN A CLIENTES - 45	\$4.557,60



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

COPIA CERTIFICADA

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.

TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69

302

ATENCIÓN A CLIENTES - 46	\$5.317,20
ATENCIÓN A CLIENTES - 47	\$6.076,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 48	\$3.248,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 49	\$4.060,50
ATENCIÓN A CLIENTES - 50	\$4.872,60
ATENCIÓN A CLIENTES - 51	\$5.684,70
ATENCIÓN A CLIENTES - 52	\$6.496,80
ATENCIÓN A CLIENTES - 53	\$3.267,60
ATENCIÓN A CLIENTES - 54	\$4.084,50
ATENCIÓN A CLIENTES - 55	\$4.901,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 56	\$5.718,30
ATENCIÓN A CLIENTES - 57	\$6.535,20
ATENCIÓN A CLIENTES - 58	\$3.506,40
ATENCIÓN A CLIENTES - 59	\$4.383,00
ATENCIÓN A CLIENTES - 60	\$5.259,60
ATENCIÓN A CLIENTES - 61	\$6.136,20
ATENCIÓN A CLIENTES - 62	\$7.012,80



Junta Local de  
conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

CATEGORÍA	SALARIO MENSUAL
TECNICO - 1	\$2.816,40
TECNICO - 2	\$3.520,50
TECNICO - 3	\$4.224,60
TECNICO - 4	\$4.928,70
TECNICO - 5	\$5.632,80
TECNICO - 6	\$2.816,40
TECNICO - 7	\$3.520,50
TECNICO - 8	\$4.224,60
TECNICO - 9	\$4.928,70
TECNICO - 10	\$5.632,80
TECNICO - 11	\$3.200,40
TECNICO - 12	\$4.000,50
TECNICO - 13	\$4.800,60
TECNICO - 14	\$5.600,70
TECNICO - 15	\$6.400,80
TECNICO - 16	\$3.249,60
TECNICO - 17	\$4.062,00
TECNICO - 18	\$4.874,40
TECNICO - 19	\$5.686,80
TECNICO - 20	\$6.499,20
TECNICO - 21	\$3.249,60
TECNICO - 22	\$4.062,00
TECNICO - 23	\$4.874,40

UNIFICADA



383

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69

TECNICO - 24	\$5.686,80
TECNICO - 25	\$6.499,20
TECNICO - 26	\$3.692,40
TECNICO - 27	\$4.615,50
TECNICO - 28	\$5.538,60
TECNICO - 29	\$6.461,70
TECNICO - 30	\$7.384,80



Ambas partes manifiestan que el presente Contrato entrara en vigor a partir del 20 de Abril de 2011, independientemente de la fecha legal de su depósito.

A T E N T A M E N T E  
MEXICO, DISTRITO FEDERAL A 04 DE MARZO DE 2011

**POR LA EMPRESA:  
"ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V.**

**COPIA CERTIFICADA**

LIC. MARISOL GUERRERO CONTRERAS  
APODERADO LEGAL

**POR EL SINDICATO:  
SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
DE LA REPÚBLICA MEXICANA.**

LIC. MARIA-DEL CARMEN ISABEL ESPINAL SOUZA  
SECRETARIA GENERAL



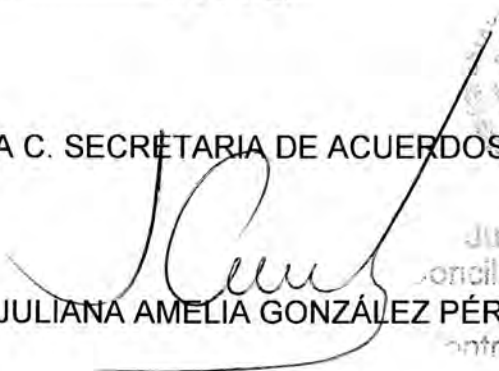
LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS ADSCRITA A LA SECRETARÍA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D. F.-----


----- **C E R T I F I C A** -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONSTANTES DE **DOCE FOJAS** ÚTILES CON TEXTO EN EL ANVERSO, CONCUERDAN FIEL Y EXACTAMENTE CON SU ORIGINALES QUE SE ENCUENTRAN GLOSADOS AL EXPEDIENTE FORMADO CON MOTIVO DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA **ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. Y SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**, DEL ÍNDICE DE ESTA SECRETARÍA.- DOCUMENTO QUE SE TIENE A LA VISTA Y CON EL CUAL SE COTEJO.- SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A LOS **CATORCE DÍAS DEL MES DE MAYO DE DOS MIL CATORCE**, EN CUMPLIMIENTO A LA ORDEN EMITIDA POR LA COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION OFICINA DE INFORMACION PUBLICA, CON **FOLIO: 3400000012014 DE FECHA VEINTICINCO DE ABRIL DE DOS MIL CATORCE**,--

-----DOY FE.-----

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS

  
LIC. JULIANA AMELIA GONZÁLEZ PÉREZ D.F.

  
Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
Contratos Colectivos

2013

# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03010 MEXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



**ASUNTO:** SE REMITE REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO CON LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V. PARA SU DEPOSITO.  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

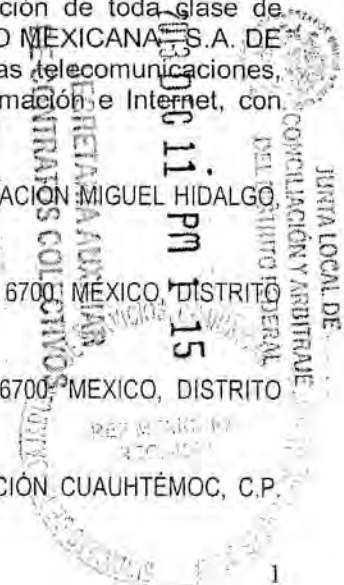
**H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL. PRESENTE.**

0019903

LIC. JOSE LUIS ARCINIEGA SANTIAGO, en mi carácter de representante legal de "ATENTO SERVICIOS", S. A. DE C. V, personalidad que acredito en términos del testimonio notarial que se exhibe en original y copia fotostática para que previo cotejo me sea devuelto el mismo, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en: Río Guadalquivir número 97, Colonia Cuauhtémoc en la Ciudad de México, D.F., autorizando para tales a los señores los Licenciados CARLOS OMAR SIANIEGA PALMA, MONICA LEÓN JUÁREZ, MARÍA DEL CARMEN PRADO LEMUS, CARLOS ALBERTO CISNEROS GUTIERREZ, PATRICIA DE LA CRUZ MORALES, EUGENIO RAÚL GARCÍA PONCE, DANIEL ARIAS HERNÁNDEZ, GUSTAVO PÉREZ MONTIEL, LAURA ANGÉLICA ESTRADA NAVARRO, JAVIER ALEJANDRO MATA SÁNCHEZ, SERGIO DANIEL SALAZAR LOZADA, DANIEL MONDRAGÓN VELÁZQUEZ, ZAIRA EVA CARRANZA GUTIÉRREZ, BRENDA EDITH CARRANZA GUTIÉRREZ, NORA LAURA ISLAS SANDOVAL, MAURO FEDERICO MORA RIVAS Y ÁLVARO ALBERTO MARMOLEJO VALLE; y por la otra, LIC. MARIA DEL CARMEN ISABEL ESPINAL SOUZA en mi carácter de Secretaria General del SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto el ubicado AV. CUAUHEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P.03010, MÉXICO, D.F., respetuosamente comparezco para exponer:

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 399 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Trabajo, vengo a exhibir ejemplares debidamente firmados del Convenio de Revisión Integral del Contrato Colectivo de Trabajo que la organización que represento ha celebrado con la Empresa "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos profesionales y consultivos a la empresa "ATENTO MEXICANA", S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión, logística de sistemas de telecomunicación, la temática, la información e Internet, con 14,180 personas laborando a su servicio y con domicilios en:

- PRESA SALINILLAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, C.P. 11200, DELEGACION MIGUEL HIDALGO DISTRITO FEDERAL.
- MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 67000 MEXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA DELEGACION CUAUHTÉMOC, C.P. 67000 MEXICO, DISTRITO FEDERAL
- CALLE DINAMARCA No. 51, LOCAL BAJO, COLONIA JUAREZ DELEGACION CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D. F.



# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C. P. 06039, MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



- ✓ AV. INSURGENTES SUR No. 1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE ALVARO OBREGÓN, C.P. 01020, MÉXICO, D. F.
- ✓ AV. CHAPULTEPEC No. 408, COL. ROMA, C.P. 06700, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO, D.F.
- ✓ YUCATÁN No. 15, COL. HIPÓDROMO, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, DISTRITO FEDERAL, C.P. 06100.
- ✓ AMORES NO.321, PLANTA BAJA Y 3ER PISO, COL. DEL VALLE, DELEGACION BENITO JUAREZ, C.P. 03100, DISTRITO FEDERAL.
- ✓ AV. SANTA FE NO. 495, PISO 21 OFICINA 2103 COL. CRUZ MANCA, DELEGACION CUAJIMALPA, C.P. 05349, MEXICO, DISTRITO FEDERAL.

DELEGACIÓN  
**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

Por lo expuesto:

A esta H. Junta, atentamente solicito se sirva:

**PRIMERO.-** Tenernos por presentados en términos del presente escrito por reconocida la personalidad que ostentamos así como de los profesionistas señalados, por verificado el depósito del Convenio de Revisión Integral del Contrato Colectivo de Trabajo, así como los domicilios donde es aplicable el mismo y en consecuencia surta todos sus efectos legales correspondientes.

**SEGUNDO.-** Tener por realizado el cambio de denominación en el presente contrato del **SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA** (anteriormente Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana) tal y como se acredita en términos de la resolución de fecha 26 de Septiembre de 2012, emitido por la Dirección General de Registro de Asociación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, del que se desprende tal modificación.

PROTESTAMOS LO NECESARIO  
México, Distrito Federal a 15 de Octubre de 2013.

ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.

LIC. JOSE LUIS ARCINIEGA SANTIAGO  
REPRESENTANTE LEGAL

SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS,  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA  
REPÚBLICA MEXICANA

LIC. MARÍA DEL CARMEN ISABEL ESPINAL SOUZA  
SECRETARIO GENERAL

DELEGACIÓN  
SECRETARÍA DE  
TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
CONTRATOS COLECTIVOS

2013 OCT 15

JUNTA LOCAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
DEL DISTRITO FEDERAL

# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03070  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR JOSE LUIS ARCINIEGA SANTIAGO EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA, EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE SU SECRETARÍA GENERAL LA LIC. MARIA DEL CARMEN ISABEL ESPINAL SOUZA, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

## - CLÁUSULAS -

### CAPÍTULO I CAPACIDAD LEGAL DE LAS PARTES

PRIMERA.- Las partes celebran y ejecutan este documento, reconociéndose mutua y recíprocamente su capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato Colectivo de Trabajo.

### CAPÍTULO II DEFINICIONES

SEGUNDA.- Las partes contratantes acuerdan y aceptan las siguientes definiciones para los efectos de interpretación y aplicación de este documento.

- a).- **CONTRATO:** El presente contrato colectivo de trabajo.
- b).- **SINDICATO:** EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES LA REPÚBLICA MEXICANA, CON REGISTRO LEGAL 4207 OTORGADO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.
- c).- **EMPRESA:** Empresa "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos profesionales y consultivos a la empresa "ATENTO MEXICANA", S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión, logística de sistemas de telecomunicación, la temática, la información e Internet, con 10 personas laborando a su servicio y con domicilios en:
- PRESA SALINILLAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, C.P. 11200, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, DISTRITO FEDERAL.
  - MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 6700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
  - PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA DELEGACION CUAUHTÉMOC, C.P. 6700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
  - CALLE DINAMARCA No. 51, LOCAL BAJO, COLONIA JUAREZ DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D. F.

COPIA CERTIFICADA





# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03010  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

- AV. INSURGENTES SUR No. 1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE INN. DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01020, MÉXICO, D. F.
- AV. CHAPULTEPEC No. 408, COL. ROMA, C.P. 06700, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO, D.F.
- YUCATÁN No. 15, COL. HIPÓDROMO, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, DISTRITO FEDERAL, C.P. 06100.
- AMORES NO.321, PLANTA BAJA Y 3ER PISO, COL. DEL VALLE, DELEGACION BENITO JUAREZ, C.P. 03100, DISTRITO FEDERAL.
- AV. SANTA FE NO. 495, PISO 21 OFICINA 2103 COL. CRUZ MANCA, DELEGACION CUAJIMALPA, C.P. 05349, MEXICO, DISTRITO FEDERAL.

d).- **TABULADOR DE SALARIOS:** La lista de salarios correspondientes a cada una de las categorías cubiertas en este Contrato.

e).- **LEY:** La Ley Federal del Trabajo.

f).- **TRABAJADORES SINDICALIZADOS.-** Aquellos trabajadores sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA con las categorías y clasificaciones descritas en el Tabulador de Salarios anexo a este Contrato.

g).- **TRABAJADORES DE CONFIANZA.-** Aquellos trabajadores no sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA los que no están sujetos a los términos y condiciones de este Contrato.

## CAPÍTULO III DURACIÓN Y APLICACIÓN

**TERCERA.-** El presente Contrato se celebra por tiempo indeterminado y será revisable en términos de lo previsto por los artículos 399 y 399 bis de la Ley.

**CUARTA.-** El presente Contrato se celebra a fin de regular las relaciones de trabajo entre la EMPRESA y los Trabajadores Sindicalizados que prestan sus servicios dentro de las categorías a que se refiere el Tabulador de Salarios que forma parte de este documento, teniendo como ámbito de aplicación en los domicilios de la empresa arriba indicados, así como en cualquier nuevo centro de labores que llegue a establecer la EMPRESA dentro de la jurisdicción de esta H. Junta.

Conforme a lo pactado en esta cláusula, cualquier otra actividad distinta a las antes mencionadas, no quedará sujeta a este pacto pudiendo ser contratado libremente por la EMPRESA. Queda expresamente pactado por las partes que este Contrato en términos de lo dispuesto por los artículos 184 y 396 de la Ley, no les es aplicable a los Trabajadores de Confianza en términos de lo previsto en el Artículo 9 de la Ley. Asimismo las partes acuerdan que los trabajadores que a continuación se señalan serán considerados como trabajadores de confianza, no sujetos a este contrato: Director General, Gerente General, Contralor, Gerente, Personal del Departamento de Relaciones Industriales, así como cualquiera otros que desempeñen funciones de dirección.

# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC,  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



inspección, supervisión y aquéllos relacionado con actividades comerciales o personales de los funcionarios de la EMPRESA o de los puestos arriba citados.

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

El sindicato reconoce que cuando las necesidades de la EMPRESA lo requieran, el personal a que se refiere esta cláusula, podrá realizar labores correspondientes al personal sindicalizado en los casos de búsqueda, entrenamiento, suplencias, exceso de trabajo y en general como apoyo a las operaciones de la EMPRESA.

**QUINTA.-** Las partes reconocen por virtud de la condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichas variantes.

Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar personal de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento.

**SEXTA.-** Las partes acuerdan que la EMPRESA tiene el derecho y la facultad de contratar con absoluta libertad, servicios con terceras personas ya sean estas personas físicas o morales, no relacionadas con el SINDICATO. Dichos servicios o los trabajadores que utilicen las citadas terceras personas, no estarán sujetos a los términos y condiciones de este contrato.

**SÉPTIMA.-** El SINDICATO reconoce que por virtud de los frecuentes cambios en las operaciones y actividades de la EMPRESA, los trabajadores de confianza mencionados en el tercer párrafo de la Cláusula Cuarta de este contrato, podrán llevar a cabo actividades normalmente realizadas por los trabajadores sindicalizados a fin de respaldar las operaciones de la EMPRESA y la calidad del servicio.

**OCTAVA.-** La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionado con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen que es su obligación de abstenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de la empresa de administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que la EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados.

**NOVENA.-** La EMPRESA y el SINDICATO mutuamente acuerdan en sellar de "recibido" cualquier comunicación que se dirija una parte a la otra y a acusar recibo de la misma, cuando se trate de una cuestión informativa y a contestarla de un término de diez días hábiles cuando así se requiera.

## CAPÍTULO IV

### TRABAJADORES SINDICALIZADOS PERMANENTES, TEMPORALES Y VACANTES



# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC,  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



**DÉCIMA.-** Los trabajadores sindicalizados contratados por la EMPRESA podrán ser:

a) De Planta.- Aquellos contratados por un periodo indeterminado de tiempo.

b).- Temporales.- Aquellos contratados por un periodo determinado o para una obra determinada.

Derivado de las necesidades y actividades de la EMPRESA, las partes acuerdan que la EMPRESA está facultada para contratar trabajadores sindicalizados en las categorías arriba citadas ya sea de medio tiempo o tiempo completo sujetos al correspondiente salario pactado en el tabulador de salarios, ya sea sobre la base del salario por día o por hora, de acuerdo a su jornada de trabajo.

Las partes acuerdan que en cualquier tiempo, la EMPRESA podrá contratar trabajadores por contrato temporal ya sea por un periodo determinado de tiempo o para obra determinada, de acuerdo con los requerimientos de la EMPRESA y por el tiempo que sea necesario.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Las vacantes permanentes o temporales serán cubiertas de conformidad a lo previsto en este contrato, pactando las partes que para cualquier promoción o ascenso dentro de la EMPRESA, cuando un Asociado Sindicalizado sea considerado para tal efecto, la EMPRESA promoverá al mejor calificado. Únicamente en el caso de la igualdad en el anterior análisis, la antigüedad del Asociado Sindicalizado determinará su derecho a la promoción o ascenso.

## CAPÍTULO V SALARIOS

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Los trabajadores Sindicalizados tendrán derecho a percibir el pago previsto en el Tabulador de Salarios que forma parte integrante de este Contrato.

**DÉCIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán otorgarle a la EMPRESA un recibo por el pago de sus salarios así como por cualquier otra cantidad que se les cubra, a las cuales se le harán las deducciones aplicables.

## CAPÍTULO VI JORNADA DE TRABAJO

**DÉCIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados estarán sujetos a las jornadas de trabajo establecidas por la EMPRESA, de acuerdo a las necesidades de la EMPRESA y conforme a los artículos 59 y 60 de la Ley, estando obligados los trabajadores sindicalizados a la rotación de turnos conforme a dichas jornadas de trabajo.

**DÉCIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados están obligados a presentar sus servicios en tiempo extraordinario cuando así sean requeridos por la EMPRESA. Para prestar servicios en tiempo extraordinario y requerir su pago, los trabajadores sindicalizados deberán obtener autorización escrita para ello y suscrita por un representante de la EMPRESA y el trabajador sindicalizado de que se trate.



# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03010,  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



## CAPÍTULO VII DÍAS DE DESCANSO, DÍAS FESTIVOS Y VACACIONES

**DÉCIMA SEXTA.-** La EMPRESA otorgará a los trabajadores sindicalizados un día de descanso para cada jornada semanal. El día de descanso semanal será determinado y modificado por la EMPRESA de acuerdo a sus necesidades y requerimientos en las operaciones.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** La EMPRESA otorgará los días de descanso obligatorio previstos en el Artículo 74 de la Ley.

Las partes acuerdan que de conformidad a las operaciones y requerimientos de negocios de la EMPRESA, los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios en los días de descanso obligatorios a que se refiere esta cláusula. En estos casos, la EMPRESA cubrirá el día laborado conforme a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 75 de la Ley.

**DÉCIMA OCTAVA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un periodo anual de vacaciones de conformidad a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley.

Los trabajadores sindicalizados adicionalmente a su periodo de vacaciones, tendrán derecho a una prima vacacional adicional del 25% calculada esta sobre su tarifa de pago por hora o día.

COPIA CERTIFICADA

## CAPÍTULO VIII CONDICIONES DE TRABAJO

**DÉCIMA NOVENA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a lo previsto por la Ley, así como aquellas disposiciones de la EMPRESA requeridas para su categoría y clasificación así como a los servicios prestados.

Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la EMPRESA en todas aquellas actividades que se desarrollen en el centro de trabajo, no obstante que dicho requerimiento represente para el trabajador el desempeñar un trabajo en un nivel más bajo, en cuyo caso el salario no le será reducido por este hecho.

**VIGÉSIMA.-** Expresamente acuerdan las partes que los trabajadores sindicalizados deberán cumplir con todas y cada una de las políticas y procedimientos de la EMPRESA que ésta tenga establecidos en cualquier momento, sean éstos escritos o verbales, o cualesquiera otros métodos establecidos por la EMPRESA.

## CAPÍTULO IX SEGURIDAD Y PREVISIÓN SOCIAL

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** Las partes se sujetan a las disposiciones sobre seguridad previstas en las leyes aplicables y a aquellas que puedan establecerse en el futuro.





# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03040  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77

En los términos de lo anterior, los trabajadores sindicalizados, se obligan a cumplir con los procedimientos y medidas de seguridad, higiene y disciplina que establezca la EMPRESA.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** En todo lo relativo a enfermedades generales y accidentes de trabajo, las partes se sujetan a lo previsto en la Ley del Seguro Social

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán ser registrados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. La EMPRESA será responsable de retener a los trabajadores sindicalizados la cantidad que corresponda a estos, enterando a las mismas al mencionado Instituto.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados se obligan a someterse a los exámenes o evaluaciones médicas o clínicas que les indique la EMPRESA, los que serán practicados por los profesionistas que ésta determine.

## CAPÍTULO X DISPOSICIONES GENERALES

**VIGÉSIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un aguinaldo anual equivalente a 15 días de salario por hora o por día o la partes proporcional que les corresponda por el número de días laborados en el año calendario de que se trate y que será cubierto a más tardar el día 20 de Diciembre de cada año.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** Lo no previsto en el presente Contrato se sujetará a las disposiciones de la Ley, y en lo posible al espíritu del presente Contrato.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** El presente Contrato se suscribe por tiempo INDEFINIDO y por cuadruplicado en México, Distrito Federal el día quince de octubre de dos mil trece, estando obligadas las partes a depositar el mismo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y a revisarlo en los términos y plazos consignados por los artículos 390, 3909 y 399 Bis, de la Ley.

## CAPÍTULO XI BASES GENERALES RELATIVAS A LA INTEGRACIÓN DE LAS DIVERSAS COMISIONES

**VIGÉSIMA OCTAVA.-** La EMPRESA y el SINDICATO convienen en crear comisiones mixtas de Seguridad e Higiene, de Reparto de Utilidades, del Reglamento Interior de Trabajo, de Capacitación, Adiestramiento y Productividad así como la del Cuadro General de Antigüedades, las que estarán compuestas por igual número de representantes de los trabajadores y de la EMPRESA.

**VIGÉSIMA NOVENA.-** Las partes acuerdan que el objetivo de la Comisión de Capacitación y Adiestramiento será el de crear programas de entrenamiento, conforme a lo previsto en los artículos 132, 153 y 399 de la Ley, programas que deberán cumplir con los siguientes objetivos:

# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P.03010,  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



- a).- Proporcionar adiestramiento a los trabajadores.
- b).- Elevar el nivel de productividad de los trabajadores.
- c).- Evitar enfermedades y accidentes.
- d).- Intermediar el reconocimiento de los trabajadores en sus puestos y otras actividades.

Las partes convienen en que el tabulador aplicable a partir del quince de octubre del presente año es el que se exhibe en el presente contrato, dejando sin efectos todo aquel que se haya registrado con anterioridad. El incremento promedio es de 4.2%.

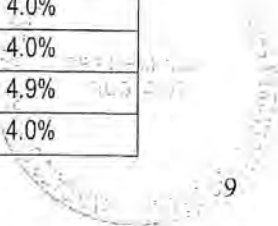
Esta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del  
Contratos Colectivos

## - TABULADOR DE SALARIOS -

CATEGORIA	SALARIO MENSUAL	INCREMENTO
TELEOPERADOR - 1	\$ 1,986.23	4.1%
TELEOPERADOR - 2	\$ 2,482.79	4.1%
TELEOPERADOR - 3	\$ 2,979.34	4.1%
TELEOPERADOR - 4	\$ 3,475.90	4.1%
TELEOPERADOR - 5	\$ 3,972.46	4.1%
TELEVENDEDOR - 1	\$ 1,942.80	7.3%
TELEVENDEDOR - 2	\$ 1,942.80	7.2%
TELEVENDEDOR - 3	\$ 2,485.17	12.9%
TELEVENDEDOR - 4	\$ 2,584.58	2.3%
TELEVENDEDOR - 5	\$ 3,015.34	4.3%
TELEVENDEDOR - 6	\$ 1,942.80	14.9%
TELEVENDEDOR - 7	\$ 2,153.81	4.0%
TELEVENDEDOR - 8	\$ 2,584.58	4.0%
TELEVENDEDOR - 9	\$ 2,982.20	3.0%
TELEVENDEDOR - 10	\$ 3,479.24	4.9%
TELEVENDEDOR - 11	\$ 1,942.80	14.9%
TELEVENDEDOR - 12	\$ 2,153.81	4.0%
TELEVENDEDOR - 13	\$ 2,584.58	4.0%
TELEVENDEDOR - 14	\$ 3,015.34	4.0%
TELEVENDEDOR - 15	\$ 3,479.24	4.9%
TELEVENDEDOR - 16	\$ 1,988.14	4.0%

COPIA CERTIFICADA

2146  
2147  
2148



# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03000  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

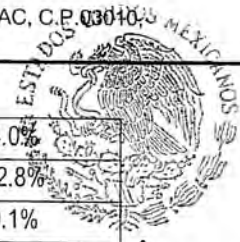
TELEVENDEDOR - 17	\$ 2,485.17 ✓	4.0%
TELEVENDEDOR - 18	\$ 2,982.20 ✓	4.0%
TELEVENDEDOR - 19	\$ 3,479.24 ✓	4.0%
TELEVENDEDOR - 20	\$ 3,976.27 ✓	4.0%
TELEVENDEDOR - 21	\$ 1,942.80 ✓	1.8%
TELEVENDEDOR - 22	\$ 2,485.17 ✓	4.0%
TELEVENDEDOR - 23	\$ 2,982.20 ✓	4.0%
TELEVENDEDOR - 24	\$ 3,479.24 ✓	4.0%
TELEVENDEDOR - 25	\$ 3,976.27 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 1	\$ 1,942.80 ✓	5.3%
ATENCIÓN A CLIENTES - 2	\$ 2,023.15 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 3	\$ 2,528.93 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 4	\$ 3,034.72 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 5	\$ 3,501.75 ✓	3.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 6	\$ 4,046.29 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 7	\$ 2,023.15 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 8	\$ 2,528.93 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 9	\$ 3,034.72 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 10	\$ 3,540.51 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 11	\$ 4,046.29 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 12	\$ 4,046.29 ✓	10.9%
ATENCIÓN A CLIENTES - 13	\$ 2,334.50 ✓	5.5%
ATENCIÓN A CLIENTES - 14	\$ 2,918.12 ✓	5.5%
ATENCIÓN A CLIENTES - 15	\$ 3,501.75 ✓	5.5%
ATENCIÓN A CLIENTES - 16	\$ 4,046.29 ✓	4.6%
ATENCIÓN A CLIENTES - 17	\$ 4,668.99 ✓	5.5%
ATENCIÓN A CLIENTES - 18	\$ 2,334.50 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 19	\$ 2,918.12 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 20	\$ 3,501.75 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 21	\$ 4,085.37 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 22	\$ 4,668.99 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 23	\$ 2,334.50 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 24	\$ 2,918.12 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 25	\$ 3,501.75 ✓	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 26	\$ 4,085.37 ✓	4.0%

COPIA CERTIFICADA

# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03010,  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Tratados Colectivos

ATENCIÓN A CLIENTES - 27	\$ 4,668.99	4.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 28	\$ 2,918.12	12.8%
ATENCIÓN A CLIENTES - 29	\$ 3,501.75	9.1%
ATENCIÓN A CLIENTES - 30	\$ 4,046.29	5.6%
ATENCIÓN A CLIENTES - 31	\$ 4,668.99	6.6%
ATENCIÓN A CLIENTES - 32	\$ 5,090.40	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 33	\$ 3,034.72	7.2%
ATENCIÓN A CLIENTES - 34	\$ 3,519.00	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 35	\$ 4,222.80	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 36	\$ 4,926.60	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 37	\$ 5,630.40	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 38	\$ 3,034.72	6.8%
ATENCIÓN A CLIENTES - 39	\$ 3,535.50	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 40	\$ 4,242.60	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 41	\$ 4,949.70	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 42	\$ 5,656.80	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 43	\$ 3,501.75	13.2%
ATENCIÓN A CLIENTES - 44	\$ 4,046.29	6.1%
ATENCIÓN A CLIENTES - 45	\$ 4,668.99	2.4%
ATENCIÓN A CLIENTES - 46	\$ 5,317.20	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 47	\$ 6,076.80	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 48	\$ 3,501.75	7.2%
ATENCIÓN A CLIENTES - 49	\$ 4,060.50	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 50	\$ 4,972.60	2.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 51	\$ 5,684.70	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 52	\$ 6,496.80	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 53	\$ 3,501.75	6.7%
ATENCIÓN A CLIENTES - 54	\$ 4,084.50	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 55	\$ 4,901.40	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 56	\$ 5,718.30	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 57	\$ 6,535.20	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 58	\$ 3,506.40	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 59	\$ 4,668.99	6.1%
ATENCIÓN A CLIENTES - 60	\$ 5,259.60	0.0%
ATENCIÓN A CLIENTES - 61	\$ 6,136.20	0.0%

COPIA CERTIFICADA



# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03010  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

ATENCIÓN A CLIENTES - 62	\$ 7,012.80	0.0%
TECNICO - 1	\$ 2,934.69	4.0%
TECNICO - 2	\$ 3,668.36	4.0%
TECNICO - 3	\$ 4,402.03	4.0%
TECNICO - 4	\$ 5,135.71	4.0%
TECNICO - 5	\$ 5,869.38	4.0%
TECNICO - 6	\$ 2,934.69	4.0%
TECNICO - 7	\$ 3,668.36	4.0%
TECNICO - 8	\$ 4,402.03	4.0%
TECNICO - 9	\$ 5,135.71	4.0%
TECNICO - 10	\$ 5,869.38	4.0%
TECNICO - 11	\$ 3,386.08	5.5%
TECNICO - 12	\$ 4,232.60	5.5%
TECNICO - 13	\$ 5,079.12	5.5%
TECNICO - 14	\$ 5,869.38	4.6%
TECNICO - 15	\$ 6,772.17	5.5%
TECNICO - 16	\$ 3,386.08	4.0%
TECNICO - 17	\$ 4,232.60	4.0%
TECNICO - 18	\$ 5,079.12	4.0%
TECNICO - 19	\$ 5,925.65	4.0%
TECNICO - 20	\$ 6,772.17	4.0%
TECNICO - 21	\$ 3,386.08	4.0%
TECNICO - 22	\$ 4,232.60	4.0%
TECNICO - 23	\$ 5,079.12	4.0%
TECNICO - 24	\$ 5,925.65	4.0%
TECNICO - 25	\$ 6,772.17	4.0%
TECNICO - 26	\$ 4,232.60	12.8%
TECNICO - 27	\$ 5,079.12	9.1%
TECNICO - 28	\$ 5,869.38	5.6%
TECNICO - 29	\$ 6,772.17	4.6%
TECNICO - 30	\$ 7,384.80	0.0%
BILINGUES	\$ 3,166.01	NUEVA
BILINGUES	\$ 3,957.52	NUEVA
BILINGUES	\$ 4,749.02	NUEVA
BILINGUES	\$ 5,540.52	NUEVA

COPIA CERTIFICADA



# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P.03040,  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos  
27.6

BILINGUES	\$ 6,332.03	NUEVA
BILINGUES	\$ 3,653.67	NUEVA
BILINGUES	\$ 4,567.09	NUEVA
BILINGUES	\$ 5,480.50	NUEVA
BILINGUES	\$ 6,393.92	NUEVA
BILINGUES	\$ 7,307.34	NUEVA
TELEVENDEDOR (VOLARIS)	\$ 1,502.98	NUEVA
TELEVENDEDOR (VOLARIS)	\$ 1,878.73	NUEVA
TELEVENDEDOR (VOLARIS)	\$ 2,254.47	NUEVA
TELEVENDEDOR (VOLARIS)	\$ 2,630.22	NUEVA
TELEVENDEDOR (VOLARIS)	\$ 3,005.96	NUEVA
BILINGUES (VOLARIS)	\$ 3,404.84	NUEVA
BILINGUES (VOLARIS)	\$ 4,256.05	NUEVA
BILINGUES (VOLARIS)	\$ 5,107.26	NUEVA
BILINGUES (VOLARIS)	\$ 5,958.47	NUEVA
BILINGUES (VOLARIS)	\$ 6,809.68	NUEVA
ATN CLIENTES (Empresas Front TEMM PUEBLA)	\$ 2,947.19	NUEVA
ATN CLIENTES (Empresas Front TEMM PUEBLA)	\$ 3,683.99	NUEVA
ATN CLIENTES (Empresas Front TEMM PUEBLA)	\$ 4,420.79	NUEVA
ATN CLIENTES (Empresas Front TEMM PUEBLA)	\$ 5,157.59	NUEVA
ATN CLIENTES (Empresas Front TEMM PUEBLA)	\$ 5,894.39	NUEVA
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA)	\$ 3,384.83	NUEVA
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA)	\$ 4,231.04	NUEVA
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA)	\$ 5,077.25	NUEVA
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA)	\$ 5,923.46	NUEVA
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA)	\$ 6,769.67	NUEVA

COPIA CERTIFICADA

# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03010  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
de los Colectivos

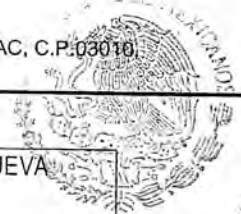
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA, FIDELIZACION TEMM MTY)	\$ 2,933.44	NUEVA
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA, FIDELIZACION TEMM MTY)	\$ 3,666.80	NUEVA
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA, FIDELIZACION TEMM MTY)	\$ 4,400.16	NUEVA
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA, FIDELIZACION TEMM MTY)	\$ 5,133.52	NUEVA
ATN CLIENTES (BACK OFFICE, RETENCION, RENOVACIONES TEMM PUEBLA, FIDELIZACION TEMM MTY)	\$ 5,866.88	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 2,298.24	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 2,872.79	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 3,447.35	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 4,021.91	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 4,596.47	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 2,652.10	NUEVA

COPIA CERTIFICADA

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03010,  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 3,315.12	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 3,978.15	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 4,641.17	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, TOLUCA Y METEPEC HIPOTECARIA BBVA PACHUCA, INGRESOS DEL 2001, 2002 Y 2003)	\$ 5,304.20	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA FINES DE SEMANA)	\$ 1,658.03	NUEVA
ATN CLIENTES (TELECOBRANZA BBVA PACHUCA, INGRESOS DESDE ABRIL 2008)	\$ 3,757.14	NUEVA
TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 3,334.82	NUEVA
TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 4,168.52	NUEVA
TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 5,002.23	NUEVA
TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 5,835.93	NUEVA
TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 6,669.63	NUEVA
TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 3,847.48	NUEVA
TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 4,809.35	NUEVA
TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 5,771.22	NUEVA
TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 6,733.09	NUEVA

COPIA CERTIFICADA



# SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHEMOC No. 1355, COL. SANTA CRUZ ATOYAC, C.P. 03015  
MÉXICO, D.F. TELS.: 56-16-52-79 55-50-25-77

TECNICO (INGRESOS 2000, 2001, 2002 Y 2003)	\$ 7,694.96	NUEVA
--	-------------	-------

No. de trabajadores 14,180

Ambas partes manifiestan que el presente Contrato entrara en vigor a partir del 15 de Octubre de 2013, independientemente de la fecha legal de su depósito.

Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Colectivos

ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.

SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA

LIC. JOSE LUIS ARCIMEGA SANTIAGO  
REPRESENTANTE LEGAL

LIC. MARÍA DEL CARMÉN ISABEL ESPINAL SOUZA  
SECRETARIA GENERAL

**COPIA CERTIFICADA**

SECRETARIA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS  
11 DIC 11 PM 1 16

JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL



SE DEPOSITA REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO.

H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL SECRETARIA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS Y REGLAMENTOS INTERIORES DE TRABAJO. PRESENTE



Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

ALEJANDRO FERRAEZ CARRILLO, en representación de ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V., personalidad que acredito en términos de la escritura pública que acompaño, solicitando su devolución previo cotejo y certificación que se haga de la copia simple que exhibo, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en Río Guadalquivir No. 97, esquina Río Volga, Colonia y Delegación Cuauhtémoc, en esta Ciudad, autorizando para los mismos efectos a los Lics. FRANCISCO SANCHEZ Y GARCIA, GUSTAVO ZAVALA RAMIREZ, YOLANDA AVILA RAMIREZ, FRANCISCO SANCHEZ SANCHEZ, MIGUEL ANGEL CATALA CALAHORRA, GABINO VAZQUEZ COS, OSCAR ZAVALA PEÑALOZA, JUAN CARLOS ALVARADO TRUJILLO, MARISOL GUERRERO CONTRERAS, JOSE EMILIO MORGAN HERMIDA, FRANCISCO CORRAL GARCIA, MANUEL CARDONA ZAPATA y pasante de derecho ANTONIO ZAMORES MARTINEZ, por una parte, y por la otra el C. SERGIO GUERRERO VILLA, en representación del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, personalidad que acredito en los términos de la copia certificada de la toma de nota que acompaño, misma que solicito se seale el domicilio cotejo y certificación que se realice de las copias simples que exhibo, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en Pitágoras No. 903, Esquina Eugenia, Colonia De Valeriana No. 10 en México, D.F. y autorizando para oír las en mi nombre a los Lics. FRANCISCO QUIROZ TREJO y ARTURO LUNA HUERTA, con el debido respeto comparecemos para exponer:

COPIA CERTIFICADA

Que por medio del presente escrito venimos a depositar ante esta H. Autoridad el Reglamento Interior de Trabajo, formulado por la Comisión Mixta integrada por representantes de los trabajadores y de la empresa ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V., para que surta los efectos legales correspondientes a partir de su depósito y registro ante esa H. Autoridad, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 422 y siguientes de la Ley Federal del Trabajo.

Por lo anteriormente expuesto,

A ESA H. JUNTA, atentamente pedimos:

UNICO.- Tenernos por presentados en los términos de este escrito, depositando el Reglamento Interior de Trabajo formulado por la Comisión Mixta de correspondiente.

PROTESTAMOS LO NECESARIO

[Handwritten signature]

México, D.F. a 1 de Abril del 2002



SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DEL D.F. 22 MAR 2002 11:23

**REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO FORMULADO POR LA COMISION MIXTA DE REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES Y DE LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA LA EMPRESA.**



**DEFINICION DE REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO**

Es el conjunto de disposiciones obligatorias para los trabajadores y el patrono para el desarrollo de los trabajos en la EMPRESA.

**Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES PRELIMINARES**

**ARTICULO 1o.-** Para poder ingresar al servicio de la EMPRESA se requiere ser mayor de edad y previamente llenar una solicitud que contendrá los siguientes datos: nombre, edad, estado civil, nacionalidad, sexo, curriculum vitae y domicilio, así como el nombre y domicilio de las personas que dependen económicamente del solicitante.

**ARTICULO 2o.-** El solicitante deberá someterse previamente a los exámenes necesarios para comprobar el estado físico, mental, capacidad, conocimientos generales y especiales, quedando además sujeto a las investigaciones de antecedentes que practique la EMPRESA.

**ARTICULO 3o.-** La persona cuya solicitud sea aceptada y acredite los exámenes correspondientes, ingresará al servicio de la EMPRESA en calidad de empleado, en los términos de su contrato individual de trabajo.

**COPIA CERTIFICADA**

Será causa de rescisión de contrato individual de trabajo si dentro del término de 30 días siguientes a la fecha de la contratación, el empleado no demuestra la capacidad que dijo tener para desarrollar el puesto que solicitó, en los términos de la fracción I del artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.

SECRETARIA GENERAL DE REGISTRO DE ASOCIACIONES  
JUL 19 19 14:11:23  
SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DEL D.F.

**CAPITULO II**

**CLASIFICACION DE PERSONAL**

**ARTICULO 4o.-** El personal de la EMPRESA se clasificará como sigue:

- a).- Permanente o contratado por tiempo indefinido.
- b).- Temporal o eventual, ya sea porque así lo exija la naturaleza del trabajo que se va a prestar o porque tenga por objeto sustituir temporalmente a otro empleado
- c).- Por obra determinada.

**ARTICULO 5o.-** La EMPRESA puede contratar libremente empleados para la ejecución del trabajo temporal, eventual o por obra determinada, considerándose terminados los respectivos contratos de trabajo, sin responsabilidad para la EMPRESA al desaparecer la causa que dio origen a la contratación o al concluir la obra para la cual se contrató. El personal temporal o eventual regirá en cuanto a sus obligaciones y derechos, por las estipulaciones de los contratos respectivos por las disposiciones legales aplicables.



**ARTICULO 6o.-** Los empleados eventuales o temporales tendrán derechos y prestaciones que establece el presente Reglamento, que sean acordes con la naturaleza de su cargo, de acuerdo con los principios establecidos en la Ley Federal del Trabajo.

**Junta Local de Conciliación y Arbitraje**  
D.F.  
**Contratos Colectivos**

**ARTICULO 7o.-** La EMPRESA podrá remover al empleado del lugar que se le tiene asignado a otro distinto de acuerdo a las necesidades de la operación, en la forma y términos establecidos en su contrato individual de trabajo, sin menoscabo de la retribución y de su categoría.

**CAPITULO III**

**HORARIO DE TRABAJO Y DIAS DE DESCANSO**

**ARTICULO 8o.-** La jornada de trabajo será de 48 horas semanales distribuidas en los días de la semana, de acuerdo con las necesidades de la EMPRESA.

Los horarios de trabajo establecidos en la EMPRESA serán asignados a cada EMPLEADO de acuerdo a las funciones que cada uno desempeña y serán establecidos en el Contrato Individual de Trabajo que para tal efecto se firma.

**COPIA CERTIFICADA**

Podrá establecerse cualquier variación a los horarios designados, cuando por necesidades del trabajo así se requiera.

Las horas de entrada y salida de los trabajadores varían en función a las necesidades del servicio, por lo que se establecen horas de entrada y salida rotativas en virtud de que la prestación del servicio se brinda las 24 horas del día, los 365 días del año. Se concederán a los trabajadores que laboren una jornada continua de trabajo media hora de descanso por lo menos.

Los trabajadores deberán presentarse en su centro de labores a la hora de entrada que le sea asignada de acuerdo a los horarios rotativos y concluirán sus labores en el mismo lugar a la hora de salida asignada.

**ARTICULO 9o.-** Por cada seis días de trabajo, el empleado disfrutará de un día de descanso y de los días de descanso obligatorio fijados por la Ley Federal del Trabajo.

**ARTICULO 10o.-** La EMPRESA podrá, de manera temporal y de común acuerdo entre las partes, reducir el número de horas o de días obligatorios de trabajo, pero estas reducciones no sentarán precedente de obligaciones para la EMPRESA, ni menoscabo o perjuicio del derecho de los trabajadores.



**ARTICULO 11o.-** El personal desarrollará su trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados a efecto de que no haya retrasos ni errores en el mismo.

**ARTICULO 12o.-** Para el control de la exactitud de las entradas y salidas de los empleados, incluyendo el tiempo de descanso, cada empleado deberá utilizar el sistema de control de tarjetas de control de acceso que para tal efecto se establezca en el presente o en el futuro en la empresa. En caso de pérdida de las respectivas tarjetas, por lo que responderán y resarcirán a la EMPRESA de los malos usos propios o de terceros que se realicen con las mismas y, en su caso, serán acreedores a sanciones conforme lo establece el capítulo XIV de sanciones del presente reglamento.



Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Sindicatos Colectivos

En caso de robo o extravío de su respectiva tarjeta de control de entradas y salidas, los empleados deberán notificar de inmediato y por escrito, de tal situación a la Gerencia de Recursos Humanos y, en caso de no hacerlo serán responsables en los términos del párrafo anterior.

**ARTICULO 13o.-** El empleado debe presentarse puntualmente a sus labores. De llegar con retraso, no se le permitirá la entrada al centro de labores, descontando de su salario el importe correspondiente.

**ARTICULO 14o.-** Los empleados deberán dar aviso a la EMPRESA, concretamente a su jefe inmediato y/o Recursos Humanos, cuando por alguna circunstancia justificada se vean impedidos para ocurrir a sus labores, en términos del artículo 25 del presente Reglamento.

**ARTICULO 15o.-** En todos los casos de ausencia por enfermedad, los empleados para justificar esas faltas, deberán presentar a la EMPRESA los certificados de incapacidad expedidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social. Los empleados deberán dar aviso de la duración de su incapacidad de manera personal o por conducto de sus familiares o persona que designe para tal efecto el día de inicio de la misma. En su caso estarán obligados a entregar el certificado a la EMPRESA al día siguiente de haberse presentado a trabajar. En caso de no cumplir estos requisitos, no podrán ser tomadas en cuenta las incapacidades correspondientes.

COPIA CERTIFICADA

**ARTICULO 16o.-** El empleado que falte injustificadamente a sus labores no tendrá derecho a recibir la retribución correspondiente a los días no trabajados, ni la parte proporcional del 7o. día, sin perjuicio de las sanciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en el capítulo XIV de sanciones del presente reglamento.

**ARTICULO 17o.-** Cualquier empleado que por problemas extraordinarios tenga necesidad de faltar o salir de su lugar de trabajo o del edificio de trabajo durante la jornada, deberá solicitar permiso por escrito a su jefe inmediato llenando para tal efecto la incidencia correspondiente, otorgado el permiso, el cual deberá ser tramitado con 72 horas de anticipación, será sin goce de sueldo. Para la comprobación de la exactitud de las entradas y salidas del personal, la EMPRESA podrá pedirle que firme relaciones, marque en relojes, se registre en el sistema de control de asistencia electrónico de la empresa o siga cualquier otro procedimiento que reúna los requisitos de control. Por lo que es obligación del empleado cumplir con esta disposición.

**ARTICULO 18o.-** Las labores nunca se suspenderán en la EMPRESA, sino en las fechas que la misma determine y autorice. Cualquiera otra suspensión de labores por parte de los empleados, los hará acreedores a las sanciones previstas en el Capítulo XIV del presente Reglamento.

**ARTICULO 19o.-** Los días de descanso semanal serán los que establezca la EMPRESA de acuerdo a las necesidades de la operación de la misma.



**CAPITULO IV**

**LUGAR Y HORAS DE TRABAJO**

**Junta Local de Conciliación y Arbitraje S.A.D.F. Contratos Colectivos**

**ARTICULO 20o.-** El personal prestará sus servicios en las oficinas de la EMPRESA ubicadas en el lugar o lugares especificados en los contratos individuales de trabajo.

Esta disposición no tendrá efecto alguno para empleados cuyo contrato de trabajo se refiera a cargos que requieran movilización continua.

**CAPITULO V**

**VACACIONES, DIAS FESTIVOS, PERMISOS O LICENCIAS**

**ARTICULO 21o.-** El personal hará uso de sus vacaciones en la fecha que al efecto fije la EMPRESA, dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de cada año de servicios, de tal modo que no se entorpezcan las labores ordinarias de la Empresa, para lo cual formulará el programa de vacaciones al que se sujetará el personal.



No podrán modificarse los periodos de vacaciones señalados en dicho programa, salvo por causas verdaderamente extraordinarias y motivadas por el trabajo y previa autorización de Recursos Humanos y del Jefe del área en la que se encuentre laborando el empleado.

Las vacaciones no son acumulables ni podrán compensarse con una remuneración.

Si la relación de trabajo termina antes de que se cumpla el año de servicios, el empleado contratado por tiempo indeterminado tendrá derecho a una remuneración por los días no disfrutados de vacaciones y prima vacacional proporcional correspondiente.

Los empleados temporales o eventuales tendrán derecho a un período anual de vacaciones, en proporción al número de días trabajados en el año.

**ARTICULO 22o.-** Serán días de descanso obligatorio los que marque la Ley Federal del Trabajo.

**ARTICULO 23o.-** El personal podrá faltar justificadamente a sus labores, previo aviso a su jefe inmediato y al área de Recursos Humanos por los días y los motivos que a continuación se detallan:

- a).- Cualquier empleado, el tiempo que fijen los médicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, comprobando tal situación con el certificado de incapacidad en los términos señalados en el presente reglamento.

b).- Cualquier empleado 2 días con goce de salario por nacimiento de un hijo/a acreditando para tal efecto dicha situación al momento de reincorporarse a sus labores.

c).- Cualquier empleado 2 días con goce de salario por muerte de familiar en línea (conyuge, padre, madre, hijos o hermanos). El empleado deberá acreditar dicha situación al momento de reincorporarse a sus labores.

d).- Cualquier empleado 2 días con goce de salario por contraer matrimonio. El empleado deberá solicitar el permiso con anterioridad y acreditará dicha situación al reincorporarse a sus labores.



Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

**ARTICULO 24o.-** La inasistencia de los empleados a sus labores por motivo de accidente o enfermedades no profesionales, sólo podrá justificarse mediante la incapacidad que al efecto extienda el Instituto Mexicano del Seguro Social, debiendo presentarla a la EMPRESA el día que se presenten a trabajar. Lo anterior sin perjuicio de la obligación de los empleados de proporcionar el aviso correspondiente conforme al artículo 26o. de este reglamento. Por lo que las licencias que se otorgan a los trabajadores serán en la fecha y con la duración que se determinen en las incapacidades antes mencionadas.

**ARTICULO 25o.-** Los empleados que se encuentren impedidos para asistir a laborar, deberán dar aviso inmediato o a la mayor brevedad posible a la EMPRESA por si mismos o por conducto de sus familiares o persona distinta. La EMPRESA tendrá derecho a verificar la existencia de los motivos hechos valer por los empleados, que justifiquen la inasistencia de que se trate, debiendo éstos comprobar dichas causas. En caso contrario o cuando no se harán acreedores a las sanciones correspondientes y se reportará como injustificada la falta respectiva.

**ARTICULO 26o.-** Los empleados que necesiten permiso para faltar temporalmente a sus labores, deberán hacer la solicitud respectiva a la EMPRESA con 72 horas de anticipación y solamente podrán ausentarse con previo permiso, en su caso, que por escrito otorgue la EMPRESA. De no cumplir con lo estipulado en este artículo, la ausencia de que se trate se considerará injustificada y el empleado en cuestión se hará acreedor a la sanción correspondiente.

**ARTICULO 27o.-** De negarse la EMPRESA a otorgar algún permiso solicitado por los empleados y éstos falten a sus labores o las suspendan dentro de la jornada de trabajo que tienen asignada, se considerará como falta injustificada al trabajo o suspensión de labores y desobediencia al patrón, en su caso, además de incurrir en violaciones a este Reglamento, haciéndose acreedores a la sanción correspondiente.

COPIA CERTIFICADA

## CAPITULO VI

### SALARIOS Y DESCUENTOS

**ARTICULO 28o.-** El pago de salarios al personal se hará en moneda nacional los días 15 y último de cada mes.

Si el día de pago del salario coincide con un día festivo o de descanso obligatorio, el pago del sueldo se efectuará el día laborable inmediato anterior a aquel en que corresponda.



El empleado deberá cobrar personalmente sus salarios dentro de los horarios establecidos para tal efecto y, en el caso de no poder hacerlo, sólo podrá hacerse el pago a persona distinta cuando ésta obtenga del interesado una carta poder suscrita ante dos testigos, la cual será por la EMPRESA. El pago de salarios se realizará por el medio o sistema que la establezca, ya sea en el centro de labores o bien por medio de depósito bancario.



Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

**ARTICULO 29o.-** El personal otorgará recibos a favor de la EMPRESA por la totalidad de los salarios devengados, hasta la fecha del otorgamiento de los mismos recibos, en el entendido de que tal otorgamiento implica conformidad con la cantidad recibida que acuse.

Cualquier reclamación que surgiere sobre el particular, deberá hacerse precisamente al extenderse el recibo, salvo errores u omisiones del cálculo.

**ARTICULO 30o.-** La EMPRESA está autorizada para hacer los descuentos en nóminas que correspondan al pago de impuestos legales.

La EMPRESA solamente queda autorizada para hacer descuentos a los salarios de los empleados conforme a la Ley Federal del Trabajo, en los siguientes casos:

- a).- Por orden de las autoridades judiciales a consecuencia de condena al pago de pensión alimenticia.
- b).- Por adeudos contraídos con la EMPRESA.

**ARTICULO 31o.-** En todos los casos los descuentos a los salarios de los empleados se sujetarán a lo dispuesto en el artículo 114 de la Ley Federal del Trabajo.

**COPIA CERTIFICADA**

Quedan prohibidos los anticipos de salarios.

**ARTICULO 32o.-** Los salarios de los empleados se fijarán y regularán por medio de tabuladores que serán formulados por la EMPRESA, de acuerdo a sus necesidades.

**CAPITULO VII**

**CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO**

**ARTICULO 33o.-** De conformidad con el Capítulo III Bis del título IV de la Ley Federal del Trabajo, la EMPRESA y los empleados, por conducto de sus representantes constituirán la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

**ARTICULO 34o.-** La EMPRESA se obliga a capacitar y adiestrar a sus empleados, en los términos del capítulo anteriormente señalado. Los empleados por su parte se obligan a recibir el adiestramiento y capacitación.

La EMPRESA impartirá la capacitación y adiestramiento conforme a los programas establecidos en la misma, previamente autorizados por la Dirección General de Capacitación y Productividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.



**ARTICULO 35o.-** La capacitación y adiestramiento se deberá impartir al empleado durante las horas de su jornada de trabajo, salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios de la EMPRESA y empleado convengan que podrán impartirse de otra manera, así como en el caso de que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeña en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.



**ARTICULO 36o.-** Cuando los cursos de capacitación y adiestramiento se realicen fuera de las horas de trabajo, la asistencia será libre y sin derecho a remuneración. Si tienen lugar dentro de la jornada de trabajo, la asistencia será obligatoria y el tiempo respectivo se considerará como tiempo trabajado.

**Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.**

**ARTICULO 37o.-** Terminados satisfactoriamente la capacitación y adiestramiento, la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento otorgará las constancias correspondientes, autorizadas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**CAPITULO VIII**

**HIGIENE Y SEGURIDAD**

**ARTICULO 38o.-** Quedará integrada en la EMPRESA la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, con las atribuciones que le confiere la Ley Federal del Trabajo y sus reglamentos a efecto de establecer las medidas para prevenir los riesgos de trabajo, determinándose que por la naturaleza de las actividades de la EMPRESA, no existen en ella labores peligrosas o insalubres.

**COPIA CERTIFICADA**

**ARTICULO 39o.-** El personal está obligado a someterse a los exámenes médicos que acuerde la EMPRESA y a poner en práctica las medidas profilácticas y de higiene que la autoridad o la misma EMPRESA determinen, los exámenes médicos se realizarán a solicitud de la empresa en la fecha de ingreso del trabajador por lo que se refiere a los previos y una vez al año por lo que se refiere a los periódicos, la empresa proporcionará los medios y el personal que aplique dichos exámenes.

**ARTICULO 40o.-** Para seguridad del propio personal y de las personas a quienes presta servicios la EMPRESA, todos los empleados están obligados a observar las medidas de seguridad que la propia EMPRESA establezca.

El empleado deberá portar su gafete en lugar visible, siempre que se encuentre en las instalaciones de la EMPRESA.

Fuera de horas de oficina en días hábiles, ningún empleado tendrá acceso a las instalaciones. En días festivos o inhábiles, ningún empleado podrá ingresar a las instalaciones sin la autorización por escrito de su Director de área. El empleado deberá mostrar el interior de su bolsa, portafolio o locker en caso de ser solicitado.

Es obligación del empleado, registrar tanto sus entradas como sus salidas de la EMPRESA, en los controles respectivos.

**ARTICULO 41o.-** Los empleados deberán reportar de inmediato los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que sufran durante el mismo o a consecuencia de éste, en el momento en que sucedan, sin dilación alguna para efectos de que la EMPRESA pueda proceder en los términos de Ley o prestar eficientemente los primeros auxilios en caso de accidente o padecimiento repentino sin trascendencia.



**ARTICULO 42o.-** La empresa impartirá las instrucciones necesarias a los trabajadores para prestar los primeros auxilios en los casos que sean necesarios, así como las normas necesarias para prevenir riesgos de trabajo.

**Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos**

La EMPRESA deberá mantener en el mismo lugar de trabajo medicamentos y material de curación necesarios para primeros auxilios y al personal adiestrado para que los preste.

**ARTICULO 43o.-** Las madres trabajadoras tendrán derecho durante el período de embarazo a no realizar trabajos que exijan esfuerzos considerables y que signifiquen un peligro para su salud, en relación con la gestación, tales como levantar, tirar o empujar grandes pesos que produzcan trepidación, estar de pie durante largo tiempo o que actúen o puedan alterar su estado psíquico y nervioso.

**CAPITULO IX**

**ASEO Y USO DE LOCALES Y EQUIPO**

**COPIA CERTIFICADA**

**ARTICULO 44o.-** El personal cuidará que los escritorios, máquinas y demás útiles de trabajo estén limpios y en buen estado. Al concluir o interrumpir sus labores del día, guardará los útiles, cubrirá y apagará las máquinas y cerrará los escritorios con llave, cuidando de dejar en orden los muebles del área en que presta sus servicios.

**ARTICULO 45o.-** La conservación de los locales, útiles de trabajo y equipo en general, queda bajo la responsabilidad del personal que los use. Cuando por causas imputables al empleado dichos útiles o equipo se destruyan o se pierdan, el empleado resarcirá a la empresa de los daños que se causen.

El personal responderá también por el uso de las diversas instalaciones eléctricas y telefónicas, de los aparatos de intercomunicación, etc. y reportará de inmediato a su jefe directo cualquier descompostura y anomalía que observe a este respecto.

La empresa mantendrá en número suficiente de asientos o sillas a disposición de los trabajadores los cuales serán responsables del uso que se le de a las mismas de acuerdo a la naturaleza del trabajo.

**CAPITULO X**

**OBLIGACIONES**

**ESPECIALES DE LOS JEFES**



**Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.**

Contratos Colectivos

**ARTICULO 46o.-** Además de las disposiciones de orden técnico y administrativo, los jefes cumplirán con las siguientes obligaciones especiales:

**A).-** Hacia el personal a su cargo:

1.- Comunicar todo lo necesario para el mejor desempeño de su trabajo como miembro integrante de la EMPRESA.

2.- Capacitarlo para el mejor desempeño de su puesto y para su superación como miembro integrante de su equipo de trabajo

3.- Escucharlo y atender sus sugerencias, quejas y asuntos de trabajo.

4.- Tratarlo con educación y respeto, procurando que las relaciones personales entre todos sean cordiales y respetuosas.

5.- Cuidar en su área de trabajo el estricto cumplimiento de este Reglamento, de las políticas, procedimientos y disciplinas establecidas en la EMPRESA.

**COPIA CERTIFICADA**

**B).-** Hacia el público en general:

1.- Cuidar que el servicio al público, en su caso, se preste con toda oportunidad, eficacia y amabilidad.

2.- Cuidar de la prestación y conservación de los locales, mobiliario, equipo o instalaciones, para dar el mejor servicio y la mejor imagen, así como las condiciones de trabajo más adecuadas al personal.

**ARTICULO 47o.-** Para el debido cumplimiento de estas obligaciones especiales de los jefes o supervisores, la EMPRESA les proporcionará el apoyo y la orientación necesarios.

**CAPITULO XI**

**OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.**

**ARTICULO 48o.-** La EMPRESA está obligada a:

1.- Adoptar las medidas de higiene y seguridad necesarias, tales como:

a).- Contar con medicamentos y material de curación adecuados para prestar primeros auxilios en casos de emergencia.

b).- Colocar extinguidores de fuego en lugares estratégicos de la EMPRESA.

c).- Adiestrar al personal para el manejo y utilización de los extinguidores de fuego.



II.- Proporcionar al personal el mobiliario, material, artículos de escritorio y equipo, todos adecuados y en perfectas condiciones para el buen desempeño de sus labores, así como un número suficiente de asientos o sillas a disposición de los empleados, los cuales deberán conservar estos implementos en buen estado.

Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.

III.- Expedir a solicitud de los empleados, una constancia escrita del número de días trabajados y del sueldo percibido.

Contratos Colectivos

IV.- Ajustarse a lo dispuesto por el Título Quinto de la Ley Federal del Trabajo, en lo que se refiere al trabajo de las mujeres y a la protección de la maternidad.

Asimismo, a ajustarse a lo que dispone el artículo 132 de la citada Ley.

CAPITULO XII

OBLIGACIONES DEL PERSONAL

COPIA CERTIFICADA

ARTICULO 49o.- Además de las obligaciones derivadas del Contrato Individual de Trabajo, de este Reglamento Interior de Trabajo, de la Ley y demás disposiciones aplicables, el personal tendrá las siguientes:

1.- Cumplir con todas las disposiciones de orden técnico y administrativo que dicte la EMPRESA, mediante órdenes de servicio, reglamentos, instructivos, circulares o disposiciones de carácter general o especial.

2.- Presentarse puntualmente al desempeño de sus labores y marcar o firmar sus horas de entrada y salida del trabajo, según el sistema establecido.

3.- Presentarse al trabajo debidamente aseado y observar buenas costumbres y conducta satisfactoria en el lugar de trabajo, conduciéndose respetuosamente en el trato a sus compañeros y sus superiores jerárquicos o representantes de la EMPRESA.

4.- Ejecutar su trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiado, en la forma, tiempo y lugar convenidos, de acuerdo a los sistemas establecidos.

5.- Prestar auxilio o ayuda en cualquier peligro o riesgo inminente para el personal, así como para los intereses de la EMPRESA.

6.- Cooperar con la EMPRESA en las investigaciones que realice, para la determinación o verificación de cualquier asunto relacionado con las labores.



7.- Informar de inmediato a la EMPRESA sus cambios de domicilio, estado civil y cualquier dato relevante que deba constar en su expediente personal, entre otros, nacimientos y defunciones de sus familiares.



### CAPITULO XIII

#### PROHIBICIONES A LOS EMPLEADOS

Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Contratos Colectivos

**ARTICULO 50o.-** Además de las prohibiciones derivadas del contrato de trabajo, de este reglamento interior de trabajo, de la Ley y demás disposiciones aplicables, el personal estará sujeto a las siguientes:

1.- Suspender o abandonar su trabajo o salir a la calle en horas de labores, sin autorización expresa de su jefe inmediato.

2.- Utilizar los medios de comunicación de la EMPRESA para asuntos particulares, excepto en casos de emergencia.

3.- Permanecer o introducirse a los locales, departamentos y oficinas de la EMPRESA, fuera de las horas de labores, sin el permiso correspondiente.

4.- Faltar al trabajo sin causa justificada y sin el permiso de sus superiores.

5.- Organizar y participar en colectas, rifas y las llamadas tandas entre el personal.

6.- Realizar operaciones de préstamos o compra-venta dentro de las oficinas y locales de la EMPRESA.

7.- Sustraer de las oficinas o dependencias de la EMPRESA documentos, útiles, papeles y pertenencias de la misma o que estén bajo su cuidado o guarda, sin permiso escrito previo otorgado por los representantes de la EMPRESA.

8.- Realizar actividades ajenas al trabajo o aquellas que obstaculicen o entorpezcan las labores dentro de las horas destinadas a las mismas.

9.- Introducir a los locales, departamentos u oficinas de la EMPRESA a personas ajenas a la misma, sin autorización expresa.

10.- Ejecutar actos que puedan poner en peligro su seguridad, la de la EMPRESA, la de sus compañeros o la del público en general.

11.- Permitir que otro empleado marque o firme sus horas de entrada y salida del trabajo, marcarlas o firmarlas por otro empleado, según el sistema establecido.

12.- Comunicar a cualquier persona o empresa, secretos o informes sobre los asuntos o negocios de la EMPRESA.

**COPIA CERTIFICADA**

13.- Alterar, modificar, falsificar o destruir correspondencia, documentos, comprobantes y controles de la EMPRESA o de la clientela, cualquiera que sea su objeto.

14.- Solicitar o aceptar retribuciones o dádivas de terceros en relación con la EMPRESA que éstos realicen en la EMPRESA

15.- Portar armas de cualquier clase dentro de los locales de la EMPRESA, sin excepción de ésta.

16.- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, introducir o ingerir bebidas alcohólicas en el centro de trabajo, o presentarse bajo la influencia de algún narcótico, droga o medicamento, así como introducirlos o ingerirlos en los locales de la EMPRESA, salvo que exista prescripción médica, la cual deberá acreditarse y hacerse del conocimiento de la EMPRESA con la autorización debida.

17.- Tratar cuestiones políticas y en general asuntos distintos y ajenos al trabajo, durante la jornada de labores.

18.- Dañar en forma dolosa o por negligencia, los implementos y útiles de trabajo, así como las instalaciones de la EMPRESA.

19.- Mover, alterar, quitar o destruir las señales, reportes, avisos, avisos, avisos en general, destinados a proteger su salud y seguridad o en los que se consigne normas de trabajo y demás propaganda dirigida al personal.

20.- Acudir a sus labores sin la presentación personal formal y adecuada.

21.- Alterar o evadir en cualquier forma las normas, métodos, procedimientos y sistemas de trabajo establecidos o que se establezcan en la EMPRESA, para el desempeño de las labores de la misma.

22.- Introducir alimentos o comida al área de operaciones.

23.- Fumar en las áreas prohibidas.

24.- Dormir en su lugar de trabajo.

25.- Instalar o utilizar software, juegos o imágenes no autorizados y no implementados por personal autorizado de la empresa.

26.- Excederse en el tiempo de descanso.

27.- Utilizar maquillaje o artículos de belleza en al área de trabajo.



Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Sindicato de Trabajadores de la Industria de la Construcción y de la Minería

COPIA CERTIFICADA

**CAPITULO XIV**

**SANCIONES**

**ARTICULO 51o.-** Los empleados podrán ser separados de su trabajo, sin responsabilidad alguna para la EMPRESA, cuando incurran en alguna de las causales previstas en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.

**ARTICULO 52o.-** Sin perjuicio de lo dispuesto por la citada Ley, se establecen como sanciones, las siguientes:

- 1.- Amonestación verbal
- 2.- Amonestación por escrito con copia al expediente del empleado.
- 3.- Suspensión de uno a cuatro días sin goce de salario.
- 4.- Suspensión de cinco a ocho días sin goce de salario.

5.- Rescisión del contrato de trabajo, dando aviso al empleado por escrito de la fecha y causa o causas de la rescisión en términos del artículo 47 Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV de La Ley Federal del Trabajo.

6.- Rescisión del contrato de trabajo en los términos de punto anterior, sin perjuicio de que la EMPRESA haga denuncia de hechos ante las autoridades competentes, si lo estimara pertinente.

**COPIA CERTIFICADA**

**ARTICULO 53o.-** Se amonestará verbalmente al empleado que falte a las obligaciones consignadas en el artículo 49o. Anterior, y al que incurra en las prohibiciones consignadas en el artículo 51o. de este Reglamento se le aplicarán las siguientes sanciones:

- Se amonestará por escrito al empleado que incurra en las prohibiciones consignadas en los numerales 3, 4, 9, 26 y 27.
- Se suspenderá al empleado de uno a cuatro días, cuando incurra en las prohibiciones consignadas en los numerales 2, 5,6 y 20.
- Se suspenderá al empleado de cinco a ocho días, cuando incurra en las prohibiciones marcadas con los números 8, 17,19, 22, 23 y 25.
- Se rescindirá el contrato del empleado cuando incurra en las prohibiciones marcadas con los números 1, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 21 y 24, en virtud de que dichos numerales son considerados causales de rescisión de acuerdo al Art. 47 de la Ley Federal de Trabajo, sin perjuicio de que la EMPRESA, si lo estima pertinente, haga la denuncia de los hechos ante las autoridades respectivas.





**ARTICULO 54o.-** La reincidencia del empleado en el incumplimiento de las obligaciones señaladas en el artículo 49o. de este reglamento o en el hecho de incurrir en las prohibiciones señaladas en el artículo 50o. del mismo, dará lugar a que se apliquen sucesivamente las sanciones del artículo 53o. anterior.

**ARTICULO 55o.-** Será causa de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para la EMPRESA, desobedecer el empleado a su superior jerárquico o a los representantes de la misma sin causa justificada, siempre que se trate del trabajo contratado.



**ARTICULO 56o.-** En todo caso, para la imposición de las sanciones, se atenderá siempre a la gravedad de la falta y la EMPRESA no podrá imponer sanciones a sus empleados si previamente hayan sido oídos, para el efecto de que expresen lo que convenga a sus intereses. **Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.**

**ARTICULO 57o.-** Todos los empleados que prestan servicios en forma subordinada para la EMPRESA, incluyendo aquellos que ingresen a la misma en el futuro durante la vigencia de este Reglamento, quedan obligados a su observancia y a su pleno conocimiento, toda vez que ante su aplicación no podrá argumentar ignorancia, desconocimiento o prácticas contrarias a las disposiciones en él contenidas.

**ARTICULO 58o.-** Para efectos de que el presente Reglamento sea del conocimiento de todos los empleados, se le proporcionará a cada uno un ejemplar del mismo.

**COPIA CERTIFICADA**  
CAPITULO V  
DISCIPLINA

**ARTICULO 59o.-** El objetivo que siempre debe prevalecer en la EMPRESA es el de la conservación del orden, el comportamiento positivo y el respeto entre todos los que laboran en ella. La base primordial para establecer lo anterior es el desarrollo del sentido de responsabilidad de cada quien, en el cumplimiento de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos.

A la luz de lo anterior, la disciplina en ATENTO SERVICIOS S.A. de C.V. debe tener un enfoque de convencimiento y desarrollo de la responsabilidad personal, a través de un análisis conjunto de los empleados sobre los problemas que se les presenten y la búsqueda de alternativas de solución para prevenirlos en el futuro.

Para todo lo no contemplado en el presente Reglamento, las partes convienen en sujetarse a lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo.

El presente reglamento regirá en el centro de labores ubicado en la calle de Monterrey No. 100 esquina Insurgentes, Colonia Roma C.P.06700, México D.F., y en todos aquellos centros de labores que llegue a establecer la empresa en el futuro.

Leído que fue y aprobado por los representantes de las partes, lo firman por triplicado en México D.F., a los 4 días del mes de Abril del dos mil dos.

FECHA: 27 DE MARZO

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS ADSCRITA A LA SECRETARÍA AUXILIAR DE CONTRATOS COLECTIVOS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL D. F.-----

----- C E R T I F I C A -----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS, CONSTANTES DE QUINCE FOJAS ÚTILES CON TEXTO EN EL ANVERSO, CONCUERDAN FIEL Y EXACTAMENTE CON SU ORIGINALES QUE SE ENCUENTRAN GLOSADOS AL EXPEDIENTE FORMADO CON MOTIVO DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. Y SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, DEL ÍNDICE DE ESTA SECRETARÍA.- DOCUMENTO QUE SE TIENE A LA VISTA Y CON EL CUAL SE COTEJO.- SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN A LOS ONCE DÍAS DEL MES DE JULIO DE DOS MIL TRECE, EN CUMPLIMIENTO A LA ORDEN EMITIDA POR LA COORDINACION GENERAL DE ADMINISTRACION OFICINA DE INFORMACION PUBLICA, CON FOLIO: 3400000021413 DE FECHA QUINCE DE MAYO DE DOS MIL TRECE,-----

-----DOY FE.-----

LA C. SECRETARIA DE ACUERDOS

LIC. JULIANA AMELIA GONZÁLEZ PÉREZ

The seal of the United Mexican States, featuring an eagle on a cactus with a snake, surrounded by the words "ESTADOS UNIDOS MEXICANOS".  
**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**



## **SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA ( STRM )**

*¿Por qué Atento teme tanto a que haya un sindicato real?*

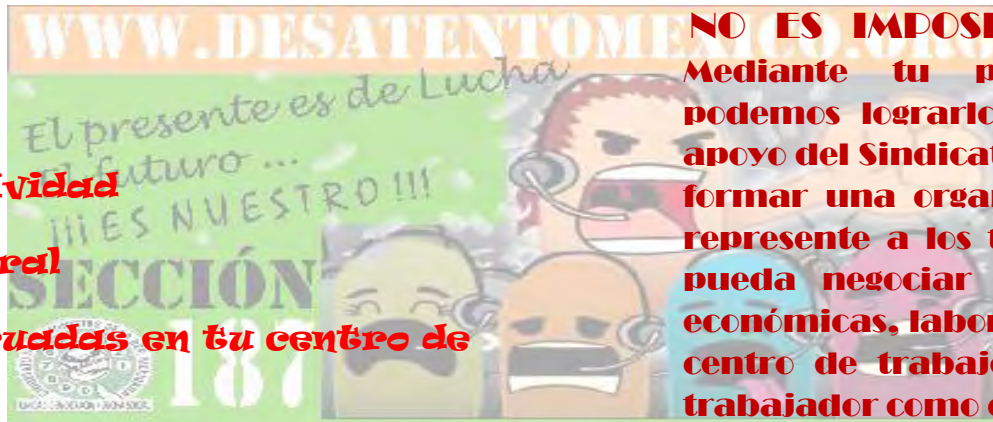
**Compañero si estas cansado de seguir trabajando bajo estas condiciones:**



- ☛ **Salarios ridiculos a cambio de mayores cargas de trabajo**
- ☛ **Bono de productividad cada 3 o 4 meses a pesar de tu esfuerzo**
- ☛ **Equipo en malas condiciones e instalaciones insuficientes para el personal**
- ☛ **Abusos de autoridad dentro del centro**
- ☛ **Despidos injustificados y liquidaciones que violan la ley federal del trabajo**
- ☛ **Afiliaciones obligatorias a sindicatos que nunca conociste**

**Compañero no permitas que sigan violando tus derechos laborales, lucha por ellos:**

- ☛ **Salarios justos**
- ☛ **Fondo de ahorro**
- ☛ **Bono de productividad**
- ☛ **Estabilidad laboral**
- ☛ **Condiciones adecuadas en tu centro de trabajo**



**NO ES IMPOSIBLE CONQUISTARLOS!!**  
Mediante tu participación y esfuerzo podemos lograrlo. **SUMATE!!!!** junto con el apoyo del Sindicato de Telefonistas, podemos formar una organización democrática que represente a los trabajadores de ATENTO y pueda negociar con la empresa mejoras económicas, laborales y productivas en cada centro de trabajo, que beneficien tanto a trabajador como empresa.

**¡¡¡CONFORMEMOS LAS SECCIÓN 187 DEL SINDICATO DE TELEFONISTAS PARA NEGOCIAR FRENTE A FRENTE CON LA EMPRESA Y MEJORAR NUESTRAS CONDICIONES LABORALES!!!!**

**[www.desatentomexico.org](http://www.desatentomexico.org)**

## Compañero sabias que por ley tienes derecho a:

- ✓ Percibir salario igual por trabajo igual.
- ✓ Pago de horas extras (dobles las primeras 9 horas semanales y triple las que excedan)
- ✓ A la participación de utilidades
- ✓ Aguinaldo (mínimo 15 días por año)
- ✓ Jornada: 8 horas la diurna; 7 horas la nocturna y 7 y media la mixta
- ✓ Descanso suficiente para recuperar la energía perdida (mínimo media hora)
- ✓ Vacaciones: 6 días el primer años, 8 el segundo, 10 el tercero, 12 el cuarto, con pago de salario integro mas una prima mínima del 25%
- ✓ Reinstalación por despido injustificado o a tres meses de salario y prima de antigüedad (12 días por año)
- ✓ En las trabajadoras embarazadas a una licencia de 6

semanas antes y 6 semanas después del parto, con pago de salario completo, respetando antigüedad

- ✓ Asociarse para la defensa de sus intereses en un sindicato, sin intervención de autoridades ni patronos
- ✓ A elegir representantes por medio de voto libre y secreto
- ✓ Protección contra hostigamiento por cusa de afiliación o liderazgo sindical

## En cambio compañero lo que vemos y vivimos a diario en nuestro centro de Trabajo es algo completamente diferente como:

- ⊗ Despidos masivos y rotación constante de trabajadores.
- ⊗ Presiones hacia los trabajadores para que firmen su renuncia voluntaria e irrevocable.
- ⊗ Violación en los pagos de incapacidades.
- ⊗ Manejo de horas extras como horas adicionales para no pagarlas conforme a la Ley Art.

230 de la Ley Federal del Trabajo.

- ⊗ Sistemas de ventilación inadecuados en los centros de trabajo.
- ⊗ Reparto inadecuado de las utilidades.
- ⊗ Favoritismos para el ascenso a mejores puestos
- ⊗ Violación en los pagos de las incapacidades

Como podrás darte cuenta compañero Atento viola a diario nuestros derechos laborales, debido al desconocimiento, la mala información o la misma indiferencia. Sin embargo, podemos terminar con esto, alcanzando mayores beneficios en lo económico y mejorando nuestras condiciones de trabajo.

**ÚNETE A LA SECCIÓN 187,  
SÚMATE AL CAMBIO, NO  
DEJES QUE TE SIGAN  
ENGAÑANDO! ;INFORMATE,  
ANALIZA Y DISCUTE!**



Compañero:

Cualquier duda que tengas sobre tus derechos laborales no dudes en acudir con nosotros, te podemos brindar asesoría jurídica. En caso de despido injustificado, ¡NO FIRMES!, ya que no es verdad que si no firmas tu renuncia, pierdes cualquier tipo de liquidación, el propósito es que te informes y puedas tener armas suficientes para evitar estos abusos.

La Empresa de Call  
Center

**ATENCIÓN!**

Parte del grupo



Viola los derechos  
laborales y humanos de  
más de 18,000  
trabajadores en México

**El Sindicato de  
Telefonistas de la  
Republica  
Mexicana y la  
Sección 187 te  
apoyan para  
defender tus  
derechos**



Jueves 12 de febrero de 2009

**TESTIMONIO DE UN TRABAJADOR DE ATENTO  
SOBRE LA JORNADA DEL RECUENTO SINDICAL**

Cerca de las tres de la tarde subieron al cuarto piso los supuestos “representantes” o “delegados” del Sindicato *PROGRESISTA*, con el propósito de seguir invitando a los trabajadores a la votación que se llevaría a cabo a las 4, 5 y 6 de la tarde, en la Junta de Conciliación y Arbitraje, llevando 2 camiones a la entrada del centro, para el transporte de los trabajadores en esas horas. Su tiempo en el centro fue corto, ya que después se dirigieron a la planta baja con el propósito de invitar a votar a los compañeros que salían de sus respectivos turnos; sin embargo, de poco sirvió ya que un noventa y cinco por ciento de los compañeros no se sumo a la votación, en algunos casos por indiferencia por lo que significa esto, desconocimiento de la situación o simplemente por considerar toda el movimiento una farsa.

Poco tiempo después baje junto con Quiroz para ir a la votación, todavía una de las “delegadas sindicales” (eso decía en su gafete que portaba **DELEGADA SINDICAL DEL SINDICATO PROGRESISTA**”), nos recalcó ir a votar. Finalmente salimos donde estaban los camiones, cabe señalar que había más operadores o colaboradores para organizar a los trabajadores, los cuales nunca había visto. Sin embargo, no fue necesario tantas personas para organizar ya que cuando nos dijeron a Quiroz y a mí que abordáramos el autobús, sólo subieron cinco personas más al mismo, las cuales si laboran en el centro ya que los ubicamos de vista, y por información de Quiroz llevan

bastante tiempo trabajando para Atento, por lo tanto son de mucha confianza para los supervisores y gerentes de Dinamarca.

Al llegar a la Junta de Conciliación y Arbitraje lo primero que vemos es un **camión de granaderos** sobre la calzada, justo enfrente de la JCyA y algunos elementos formados en los escalones del edificio, con todo su equipo para repeler a cualquier alborotador. Bajando del autobús nos forman y nos indican que portemos la credencial de Atento, después subimos los escalones y enfrente **había tres mesas cada una decía el nombre de algún centro de Atento: Puebla, Legaria, Dinamarca e Insurgentes**, estos últimos estaban en la misma mesa; por lo que nos dirigimos a la mesa correspondiente, para después pedirnos nuestra credencial y **buscarnos en las listas** que tenía la persona que está sentada enfrente de la mesa. Al encontrarnos y marcarnos en la lista nos menciona que pasemos a votar, enseguida otra persona nos brinda una hoja indicándonos que **tenemos que marcar al sindicato por el cual vamos a votar, ya sea el Sindicato Progresista (que aparecía como sindicato demandado) o el Sindicato de Comunicaciones, Servicios** (no es exactamente el nombre, pero es lo que recuerdo, y aparecía como sindicato actor). Así, conduciéndonos a dos pequeñas carpas, emitimos nuestro voto **“LIBRE Y SECRETO”**, para después **depositarlo en la urna que estaba aun lado totalmente vacía**, hasta ese momento.

Finalmente, después de haber votado somos conducidos al estacionamiento, que esta en la parte de abajo, para tomar la salida, no sin antes hacernos esperar para darnos las credenciales, ya que al momento de proporcionarlas para el voto se las quedaron para sacar copia de las mismas. Ya en la salida, del otro lado del edificio estaba el camión esperando para regresarnos al centro, poco tiempo después arriba uno de los **“delegados sindicales”** y le preguntó **el porqué había granaderos en la entrada**, el



me responde que es por si llegaban algunos alborotadores, los cuales podrían molestarnos o agredirnos.

[Imprimir](#)[Cerrar](#)

---

De: seccionatento@strm.net  
Enviado: martes, 17 de marzo de 2009 11:32:35 p.m.  
Para: telexplotado@gmail.com

Compañero teleoperador de Atento:

En las últimas semanas has sido testigo de cómo algunos de tus compañeros han sido cambiados de campaña sin su consentimiento o simplemente son mandados a sus casas para “esperar” a que la empresa los llame cuando los necesite. En el peor de los casos, has visto como se deshacen de ellos argumentando que tienen muchas faltas o que el contrato terminó.

La característica del empleo que te ofrecen los call centers, en este caso ATENTO, es la de una continua rotación en los puestos de trabajo y la acentuada inestabilidad laboral. Ayer fueron tus amigos conocidos o familiares que laboraban en Atento, ahora probablemente te toque a ti padecer la impotencia que se siente el no poder hacer nada cuando quieren despedirte.

Compañero teleoperador, es importante que te des cuenta de que difícilmente los esfuerzos individuales pueden revertir esta situación. Es mediante la acción colectiva, de la organización auténtica de los trabajadores cómo podemos poner un freno a las arbitrariedades de la empresa. En esta lucha, no estás solo, ni tu ni tus compañeros.

Si en los próximos días eres víctima de un despido, un cambio de campaña, o alguna violación a tus derechos laborales, ten la seguridad de que cuentas con el respaldo de un grupo de trabajadores de ATENTO y de un Sindicato que respalda su lucha: el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM). En el momento en que se de el despido, en recursos humanos t pedirán que les firmes un documento para hacer el proceso de tu baja, este documento, por más que ellos lo disfracen, es una renuncia, no un despido. Por lo tanto, te exhortamos a que no lo firmes y nos hagas saber de inmediato para que por parte del STRM se te de un apoyo jurídico gratuito para llevar a cabo tu demanda por despido injustificado. Si ellos te tratan de obligar a firmarlo,

simplemente señala que tienes que pedir asesoría legal y que no firmarás nada hasta que tu abogado te oriente. El STRM actualmente está apoyando a los trabajadores de Atento para que formen un sindicato verdaderamente representativo, que les permita defender sus intereses de manera oportuna y verdadera, no como los hacen los pseudo representantes que actualmente hay en Atento actuando bajo el nombre de "Sindicato Progresista". Los invitamos a que divulguen esta información con sus demás compañeros y que todos sepan que hay una opción que verdaderamente traerá un cambio a esta empresa para que no siga abusando con cambios de jornadas, reducción de salarios, despidos injustificados para anular antigüedad, implementación de PSG's, malas condiciones de salud, bajos salarios, mecanismos poco claros para el pago de bonos y favoritismos. Es momento de luchar por un empleo justo, que el hecho de que sea un trabajo "de paso" no quiere decir que en los meses o años que duremos en Atento pueden pisotear nuestros derechos. Los teleoperadores también somos parte de las ganancias millonarias de la empresa y no es justo que se nos retribuya con un raquítico salario y deplorables condiciones laborales. Por esto y más es necesaria la conformación de un Sindicato verdadero en esta empresa. Recuerda que lo peor que podemos hacer es quedarnos callados ante las arbitrariedades. La lucha de hoy es por nuestros compañeros presentes y futuros; al buscar su bienestar buscamos el nuestro a la vez.

Trabajadores de atento en lucha por la formación de un sindicato verdadero y representativo  
Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana  
[www.desatentomexico.org](http://www.desatentomexico.org)

[Imprimir](#)[Cerrar](#)

De: Atento con tus Derechos Laborales (atentocontusderechoslaborales@gmail.com)

Enviado: viernes, 26 de junio de 2009 04:29:27 p.m.

Para: ;

1 archivo adjunto

\_presentacióntecmarketing.pdf\_ (116.7 kB)

Hola compañeros...

En fecha reciente nuestra lucha ha dado un paso adelante, es por eso que se ha reestructurado la forma en que se divulga la información. Por ello te invitamos a:

- consultar la nueva dirección del blog dónde podrás consultar toda la información que se genere además de **AFILIARTE EN LÍNEA** de manera **100% SEGURA Y ANÓNIMA**
- en caso de ser despedido, **no firmar documento alguno** y ponerte en contacto con nosotros para darle seguimiento a tu caso de manera gratuita y conseguir tu liquidación justa conforme a derecho o tu reinstalación

Por último, en este correo se adjunta una presentación en **PDF** con las condiciones de trabajo de **TECKMARKETING**, el **CALL CENTER** que ya esta sindicalizado con el **STRM** desde hace diez años y dónde los trabajadores, entre otras cosas cuentan con:

- Un salario que no baja de los **\$4000** pesos por **6 horas de trabajo al día**
- Bonos de productividad que son del 58% del sueldo base
- Sistema de guarderías para las madres y padres que lo necesiten
- Caja de ahorro
- Aguinaldo
- Vacaciones
- Reparto de utilidades
- Ayuda escolar
- **LA OPORTUNIDAD DE ELEGIR DE ENTRE ELLOS MISMOS A SUS REPRESENTANTES, ES DECIR, QUE LOS LÍDERES SINDICALES SEAN SUS PROPIOS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

Échale un vistazo y te darás cuenta de que al afiliarte a la sección de ATENTO del STRM, te sumas a una lucha que busca mejorar las condiciones de trabajo de todos quienes hasta ahora no hemos hecho más que enriquecer a una empresa que se desprende de nosotros cuando quiere.

Súmate a la Lucha!!!!

Nueva página del Blog

<http://www.strm.net/seccionatento/>



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



[Imprimir](#)[Cerrar](#)

De: Atento con tus Derechos Laborales (atentocontusderechoslaborales@gmail.com)

Enviado: domingo, 05 de julio de 2009 10:10:51 p.m.

Para: ;

súmate al movimiento de trabajadores y trabajadoras de atento en la búsqueda de la libertad sindical y de mejores condiciones de trabajo!!!

## SECCIÓN ATENTO STRM

- No firmes renuncia!!!!
- No te dejes intimidar!!!
- Contáctanos para asesorarte!!!
- Afíliate!!!!

<http://www.strm.net/desatentomexico/>

<http://www.desatentomexico.org/>

Compañeros y compañeras de atento:

Cómo se habrán dado cuenta, en esta última semana la empresa ha hecho uso de los "**DESPIDOS MASIVOS**" ( que por cierto era una de las preguntas de su **ENCUESTA DE CLIMA LABORAL** ¿recuerdan? ) para tratar de frenar nuestro movimiento. Nadie se salva de ser despedido en una empresa como **ATENTO**: desde un operador hasta un coordinador de campaña pasando por los analistas de calidad y demás personal de la empresa. Con el argumento de la "**crisis**", de la "**difícil situación**", de la "**reestructuración**", la empresa se deshace de más y más trabajadores y trabajadoras. Con cinismo descarado pretenden que firmemos una **RENUNCIA** y que aceptemos una **miserable liquidación** que sólo ellos saben



cuándo nos darán. Algunas simples preguntas bastan para echar por tierra estos argumentos: si de verdad la situación de la empresa es tan dura...

\*¿Por qué siguen contratando personal?

\*¿Por qué la empresa ha ganado más clientes en lo que va del año que en todo el año anterior?

\*¿Por qué acaban de abrir un nuevo centro en la colonia Del Valle?

\*¿Por que está en el lugar 252 del ranking de la revista expansión en su suplemento especial de las 500 empresas más grandes de México, y dónde esto se confirma con las declaraciones del director de Atento Aurelio Alonso y Caloca?

Los despidos, los salarios míseros, las malas condiciones laborales han sido y son cosa de todos los días en **ATENTO**. ¿Pero a qué se debe?, ¿A qué la empresa es manejada por gente que sólo busca amasar una fortuna?, ¿A que tenemos un sindicato de protección patronal al servicio de la empresa, al que nos obligan a afiliarnos (**El Sindicato Progresista Justo Sierra**)? ¿A qué ninguno de nosotros, salvo intentos aislados, ha tratado de organizarse para luchar por nuestros derechos? **SI EL ARGUMENTO DE LA CRISIS, DE LA MALA SITUACIÓN DE LA EMPRESA NO ES MÁS QUE UNA FARSA, SÓLO PODEMOS EXPLICARNOS NUESTRA SITUACIÓN POR LA EXISTENCIA DE TRES BARRERAS:**

**\*LA FALTA DE ORGANIZACIÓN**

**\*LA EXISTENCIA DE UN SINDICATO DE PROTECCIÓN AL SERVICIO DE LA EMPRESA**

**\*LA POLÍTICA DE LA EMPRESA DE QUEDARSE CON LA MAYOR GANANCIA POSIBLE PAGANDO LOS SALARIOS MÁS BAJOS Y OFRECIENDO LAS MÍNIMAS CONDICIONES LABORALES**

La **primer barrera** esta siendo superada por la cada vez más sólida organización de compañeros y compañeras que se han sumado a la lucha. Cada vez somos más, pero sobre todo, **cada vez estamos mejor organizados** para pelear por lo que nos corresponde. No queremos que nos regalen nada: **la libertad sindical es nuestro derecho y la búsqueda de mejores condiciones laborales es nuestra meta.**

Una vez que estemos bien organizados, daremos el segundo paso, romperemos esa **segunda barrera** despojando al Sindicato Progresista Justo Sierra de aquello que nos corresponde: que los **salarios y las condiciones de trabajo** sean fijadas por **NOSOTROS MISMOS** a través de nuestros **representantes sindicales democráticamente electos** que, claro esta, **serán teleoperadores cómo nosotros.**

Sólo entonces será posible terminar con la **tercer barrera**: porque haremos que la empresa nos respete, que nos tome en cuenta porque las ganancias de la empresa las generamos **NOSOTROS** con nuestro trabajo. Es una relación de mutua colaboración: ellos nos dan

trabajo, nosotros producimos ganancias. Es lo razonable y lo justo que las ganancias se distribuyan **EQUITATIVAMENTE a través de mejores salarios y más y mejores prestaciones.**

Compañeros, hasta ahora hemos sido siempre los **DÉBILES, LOS DEJADOS...** hemos sido presa muchas veces de la **IMPOTENCIA**, de la **INCERTIDUMBRE**, la **FRUSTRACIÓN...** esta **empresa y su sindicato** han hecho todo lo que ya sabemos porque **PUEDEN HACERLO**, porque no tienen un **CONTRAPESO**, porque se sienten **FUERTES...** pero les llegó el momento de enfrentar una **LUCHA AUTÉNTICA** que hace que los trabajadores tengamos la **POSIBILIDAD REAL DE TRIUNFAR**. Compañeros y compañeras, este movimiento ya no tiene marcha atrás. Quienes formamos parte de el daremos todo de nosotros para llegar a nuestra meta; sabemos que es difícil, pero estamos seguros de que **cuando ganemos esta lucha nos sentiremos orgullosos de nuestra labor.**

**LUCHEMOS POR NUESTRA FAMILIA, NUESTROS AMIGOS Y POR NOSOTROS!!!!**



**A TODAS LAS ORGANIZACIONES DE UNT  
Y DEL MOVIMIENTO NACIONAL POR LA SOBERANIA  
COMPAÑERAS Y COMPAÑEROS TRABAJADORES**

Los trabajadores de la empresa de *call center* ATENTO MÉXICO, seguimos luchando para organizarnos y lograr mejores condiciones laborales en beneficio de los más de 18 mil compañeros que trabajamos en dicha empresa, la mayoría de nosotros jóvenes entre 18 y 26 años de edad. Con este propósito, el pasado mes de junio constituimos la SECCIÓN 187 del SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA.

Acudimos a este Décimo Segundo Congreso Nacional de UNT y a la Asamblea del Movimiento Nacional por la Soberanía, para informar sobre la situación que actualmente enfrentamos, así como para denunciar las acciones, despidos y agresiones cometidas por ATENTO, las cuales buscan detener la lucha que los trabajadores hemos emprendido con el respaldo del STRM.

Cumpliendo con todos los requisitos que la ley establece, solicitamos a la Secretaría del Trabajo la toma de nota correspondiente a fin de que se reconozca nuestra integración al STRM. Sin embargo, hasta el día de hoy, y **A MÁS DE 2 MESES DE HABER SOLICITADO LA TOMA DE NOTA, NO HEMOS OBTENIDO RESPUESTA ALGUNA POR PARTE DE LAS AUTORIDADES DEL TRABAJO.**

Lo único que continuamos recibiendo son agresiones por parte de ATENTO, baste mencionar los DESPIDOS de los trabajadores que hemos demandado la constitución de la SECCIÓN 187 del STRM. También están el acoso y la persecución de nuestros afiliados y simpatizantes, así como los recortes masivos de personal que a diario comete la empresa, argumentando la crisis mundial y la reestructuración de la misma.

Todas estas acciones -los despidos selectivos y masivos así como la afectación cada vez más severa de nuestras condiciones de trabajo- han sido realizadas por ATENTO con la complicidad del llamado Sindicato Progresista Justo Sierra -sindicato de protección de la empresa - a través de las cuales se busca acabar con esta lucha.

Lo anterior confirma la actitud parcial de ATENTO, que por un lado ofrece total apoyo al Sindicato Progresista y por el otro, ejerce una política discriminatoria, represiva y violatoria de nuestros derechos en contra de quienes buscamos ejercer precisamente nuestro derecho a la libre sindicalización, para ser parte del Sindicato de Telefonistas.

Pese a toda esta campaña cada vez más agresiva de represión impulsada por ATENTO y **EL RETRASO POR PARTE DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO PARA EL OTORGAMIENTO DE NUESTRA TOMA DE NOTA**, los trabajadores estamos decididos a continuar luchando hasta lograr el reconocimiento de la SECCIÓN 187 y nuestra integración al STRM.

Agradecemos el apoyo brindado hasta ahora y solicitamos su solidaridad en esta lucha, para lograr el reconocimiento de nuestra sección sindical y construir organizaciones sindicales auténticas y representativas para los trabajadores de México.

**FRATERNALMENTE  
EL PRESENTE ES DE LUCHA, EL FUTURO ES NUESTRO  
TRABAJADORES INTEGRANTES DE LA SECCIÓN 187 ATENTO DEL STRM**





## SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA

### REPORTE

#### SOBRE LOS DESPIDOS DE TRABAJADORES INTEGRANTES DE LA SECCIÓN 187 ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. DEL STRM

A la fecha en que se rinde este informe, se han registrado un total de 13 (trece) despidos de trabajadores integrantes de la Sección 187 Atento Servicios S.A. de C.V., del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM).

La mayoría de estos despidos -10 de ellos- han ocurrido a partir del ingreso de la solicitud de actualización del padrón de socios integrantes de la Sección 187 Atento Servicios S.A. de C.V. del STRM ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), es decir, a partir del 9 de junio del año en curso. Los (3) tres despidos restantes ocurrieron de manera previa a esa fecha.

De manera general, los argumentos utilizados para llevar a cabo los despidos de los trabajadores integrantes de la Sección 187 Atento Servicios S.A. de C.V. del STRM han sido los siguientes:

- a) Baja productividad.
- b) Reestructuración de la empresa;
- c) Faltas.
- d) Su participación en el STRM.

Esta última versión se ha reiterado, además de la política antisindical desarrollada por la empresa en contra del STRM, por las versiones de los propios

trabajadores, sus propios compañeros e incluso de sus supervisores, coordinadores y de quienes los despidieron conforme han ocurrido tales actos.

Los despidos de los integrantes de la Sección 187 Atento Servicios S.A. de C.V. del STRM se han dado en bajo el siguiente orden y forma:

1. **Miércoles 20 de Mayo, 17:00 horas.** Despido de Miguel Ángel Ríos Olivares. Centro Dinamarca. Argumento: Baja productividad. Antigüedad: 9 meses. Propuesta de liquidación: \$250 pesos (Véase testimonio 1).
2. **Lunes 25 de Mayo, 13:00 horas.** Despido de Imelda Ivet Ortiz González. Centro Plaza Inn. Argumento: Reestructuración de la empresa.
3. **Sábado 6 de Junio.** Despido de José Alejandro Espinosa Bejarano. Centro Pachuca. Argumento: Reestructuración de la empresa.
4. **Jueves 2 de Julio, 18:00 horas.** Despido de Julio César Izcoatl González Gutiérrez. Centro Plaza Inn - Insurgentes. Argumento: Reestructuración de la empresa. Antigüedad: 3 años. Ofrecimiento de liquidación: \$2,000, \$4,000 y \$7,000 pesos. Se hizo referencia a su participación en el Sindicato de Telefonistas. (Véase testimonio 2)
5. **Jueves 2 de Julio, 19:00 horas.** Despido de Julio César Soriano Orozco. Centro Plaza Inn-Insurgentes. Argumento: Reestructuración de la empresa. Antigüedad: 3 años. Ofrecimiento de liquidación: \$1,000, \$4,000 y \$7,800 pesos. Alcanzó a ver lista de trabajadores próximos a despedir, una de ellas, otra integrante de la Sección 187. (Véase testimonio 3).

6. **Viernes 3 de Julio, 11:00 horas.** Despido de Georgina Cibrián Argote. Centro Plaza Inn-Insurgentes Argumento: Faltas. (Véase testimonio 4)
7. **Viernes 10 de Julio, 10:30 horas.** Despido de Pedro Alejandro Rodríguez Sánchez. Centro Plaza Inn-Insurgentes. Argumento: Reestructuración de la empresa. Ofrecimiento de liquidación: \$4,000, \$12,000 y \$16,000 pesos.
8. **Jueves 16 de Julio, 18:30 horas.** Despido de Carolina González Suárez. Centro Plaza Inn-Insurgentes. Argumento: Faltas. Antigüedad: 3 años 8 meses. Ofrecimiento de liquidación: \$3,800 pesos. (Véase testimonio 5)
9. **Viernes 17 de Julio, 15:30 horas.** Despido de José Alberto Mejía Reyes. Centro Plaza Inn-Insurgentes. Argumento: Su participación en el Sindicato. Hay hostigamiento explícito hacia su persona e integridad a través de cuestionamientos respecto a su orientación sexual así como a su participación en el STRM. (Véase testimonio 6)
10. **Miércoles 29 de Julio, 15:00 horas.** Despido de Erika Yazmín Jordan Molina. Centro Plaza Inn-Insurgentes. Argumento: Reestructuración de la empresa.
11. **Martes 4 de agosto, 19:00 horas.** Despido de Eduardo Vargas Escobar. Centro Plaza Inn-Insurgentes. Argumento: Reestructuración de la empresa. Fue el único despedido de su campaña. (Véase testimonio 7)

12. **Viernes 14 de agosto, 19:00 horas.** Despido de María del Rosario Pérez Almazo. Centro Plaza Inn-Insurgentes. Argumento: Reestructuración.
  
13. **Miércoles 9 de septiembre.** Despido de Carlos Adolfo Duque Cruz. Centro Pachuca 1. Argumento: Reestructuración de la empresa.

Cabe señalar que en el caso del resto de los integrantes de la Sección 187 Atento del STRM que a la fecha se encuentran laborando se reportan distintas acciones de presión por parte de la empresa que van desde una mayor vigilancia en sus áreas de trabajo hasta el hostigamiento en su desempeño cotidiano, como se registra en la bitácora correspondiente.

A continuación se muestran los testimonios de algunos de los trabajadores integrantes de la Sección 187 Atento del STRM en los que ofrecen de manera detallada una relatoría puntual y detallada sobre el momento, el modo y las circunstancias en que tuvieron lugar sus despidos cometidos por la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.



Entonces esta mujer no me cree y me dice que esas son las reglas y que el Banco estaba solicitando mi baja y que me ofrecían una liquidación de \$ 250 pesos, a lo cual yo respondo que el argumento que me estás dando no es válido y no te voy a firmar nada. Y de una manera cínica me dijo que si yo sabía donde estaba la Junta Local de Conciliación y Arbitraje porque si no, me podían proporcionar la dirección para que yo acudiera a interponer mi demanda. A lo cual yo le respondí que no era necesario que conocía los procedimientos legales necesarios y las personas con las cuales acudir.

Entonces me preguntó que si ya tenía mis cosas, le dije que no, pero para ese momento mis cosas ya no estaban en mi locker, ya las habían sacado los de vigilancia y las habían esculcado, de eso me di cuenta porque estaban todas desordenadas.

Y el policía me dijo que me saliera que ya no tenía nada que hacer ahí. Me decía que abriera mis cosas para ver si no me llevaba algo a lo cual le dije que ni se me acercara y que no tocara mis cosas porque si no yo lo iba a demandar ya que estaba violando mi privacidad. Entonces le dije que si me tocaba lo iba a demandar a él y a la empresa.

Me exigieron que entregara mi credencial y así lo tuve que hacer. Y pues así tuve que salir.

En el fondo yo creo que la razón de mi despido no tuvo nada que ver con mi productividad, más bien fue porque nunca me dejé, siempre tuve los argumentos para defenderme de las situaciones injustas que ellos cometían y ellos mismos lo reconocían. Mis supervisores se daban cuenta de que yo siempre tenía los argumentos necesarios y por ello se detenían a hacerme algo. Y luego supieron que yo estudiante de sociología, involucrado en derechos humanos y derechos laborales, además de que yo siempre expuse mis inconformidades ante lo que se vivía en el trabajo. Esas fueron las verdaderas causas.”

## **TESTIMONIO 1**

**Miguel Ángel Ríos Olivares, trabajador integrante de la Sección 187  
Atento del STRM.**

**Fecha de despido: 20 mayo, 2009.**

**Centro: Dinamarca.**

**Antigüedad en Atento: 9 meses.**

“Yo trabajaba en el centro Dinamarca, en la campaña de BBVA y ya llevaba casi un año. El día en que me despidieron acababa de cubrir la primer quincena de mayo, entonces como a las 4 de la tarde me mandó llamar mi supervisor para avisarme que estaban cambiando a muchos operadores, que me avisaba para que yo me aplicara en mi servicio. Entonces me conecté y empecé a hacer mi trabajo de manera normal y como a las 6 de la tarde llega otro supervisor y me dice que me mandan llamar de Recursos Humanos, que me desconectara.

Entonces ya llego a la oficina de Recursos Humanos que está en planta baja y una vez ahí había una mujer que me dijo que mi productividad promedio en el mes de marzo y abril era buena, que era de 80 por ciento pero que en mayo mi productividad había caído a un 60 por ciento y que el Banco me requería un índice de un 80 por ciento. Cosa contradictoria porque si hacemos las evaluaciones trimestrales en los meses de enero, febrero, marzo y abril había yo obtenido una productividad por arriba del 80 por ciento.

Entonces yo le dije que había una incongruencia porque cuando fue semana santa mi jefe de campaña que se llama Juan Manuel Franco pues me felicitó por la atención que tuve en una llamada con un cliente del Banco directamente, sólo me corrigió en un error que tuve pero fue mínimo. Entonces no te puedo creer porque hay una incongruencia total, le dije.

## **TESTIMONIO 2**

**Julio César Izcoatl González Gutiérrez, trabajador integrante de la Sección 187 Atento del STRM**

**Fecha de despido: 2 de Julio, 2009.**

**Centro: Plaza Inn, Insurgentes.**

**Antigüedad en Atento: 3 años.**

“Yo, Julio César Izcoatl González Gutiérrez, a casi 3 años como trabajador, fui despedido de la empresa Atento Servicios SA. de CV., el día 2 de julio de 2009 a las 18: 30 hrs. Los hechos sucedieron así:

Ese día me presente normalmente a mi centro de trabajo ubicado en Plaza Inn en el horario correspondiente de 16:00 a 22:00 horas en la campaña de Seguros Zodiaco, en la cual últimamente ya existían muchos conflictos por parte de la supervisora Itzel Rojas y la coordinadora Verónica Alanís hacia el resto de los operadores incluyéndome a mi, ya que de manera arbitraria siempre me cambiaban de lugar y me aislaban de los demás compañeros.

Yo procedí a llevar a cabo mi labor y notamos que todos los supervisores y la coordinadora estaban en junta, mientras que el personal de recursos humanos vigilaba que todo estuviera en orden en la plantilla de operación, siendo las 18: 15 horas se acercó a mi una persona de recursos humanos y me entregó mis recibos de nómina atrasados, correspondían al mes de enero y marzo, me dieron la indicación de firmarlos, lo cual hice enseguida y los entregué, esta persona se retiró sin comentar nada más y de inmediato se acercó a mi un compañero de operación, quien me comentó que me iban a despedir, ya que normalmente, esto de entregar los recibos atrasados siempre lo hacen cuando dan de baja a los trabajadores y además se les hacía extraño el hecho de que el abogado de la

empresa estuviera ahí desde la mañana, pues él solo se presenta cuando hay despidos.

Posteriormente, los supervisores junto con la coordinadora regresaron a operación y poco después de 15 minutos, como a las 18: 30 hrs. el supervisor Mario Alberto me dijo que lo sentía mucho pero que tenía que desconectarme ya que me requerían en la oficina de recursos humanos, por lo que me desconecté y acompañé al supervisor, ya en la oficina de recursos humanos se presentó conmigo el abogado de la empresa quien me indicó que lo acompañara y nos dirigimos a una sala de juntas, en donde el abogado comenzó a hablarme sobre la crisis mundial y la crisis por la que México esta pasando incluso la industria, por lo que mencionó que Atento no era la excepción y que por tanto le estaban solicitando mi baja, a lo cual yo le comenté que eso no era posible ya que en la semana anterior habían contratado personal para mi campaña y que desde enero a la fecha la empresa estaba creciendo, las ventas mejoraban cada mes y también le hice saber que yo estaba informado de que Atento en el 2007 había generado ganancias por mas de 17 mil millones y que en 2008 había adquirido a 15 nuevos clientes según datos de la misma empresa, por lo tanto no me parecía razonable su comentario.

El abogado enojado y cambiando el tono de voz me respondió que su trabajo no era explicarme, simplemente negociar mi liquidación, por lo tanto, me tenía tres propuestas, sacó unas hojas y un cheque en blanco de Santander y me dijo que tenía de la cantidad mas baja hasta la más alta, yo le dije que eso me parecía una tontería e incluso un insulto ya que yo no consideraba que hubiera alguien que aceptara la cantidad más baja así que le pedí que me mostrara la cantidad más alta.

El abogado, burlonamente me comentó que sí conocía gente que llegaba a aceptar la propuesta más baja y entonces me mostró las tres, la primera de \$7, 200. 00, la segunda de \$5, 300. 00 y la ultima de \$2, 400. 00 y además me

proporcionaba una carta de recomendación de la empresa, por lo tanto, según él, me convenía firmar mi baja ya que además algo importante era que el cheque lo podía cobrar al día siguiente, después de escuchar sus propuestas y recomendaciones le comenté que no me parecía lógico que a sólo 8 días de cumplir 3 años me quisieran liquidar ni aún con la cantidad más alta ya que no es lo que me correspondía de acuerdo a la ley, él simplemente contestó que sabía que no era lo que me correspondía pero que de otra manera tendría que demostrárselo en un juicio y eso me llevaría bastante tiempo y al final la empresa estaría ganando, por lo tanto él me recomendaba que aceptara lo que de momento me estaba ofreciendo y me evitara el desgaste ya que por su experiencia sabía que en la mayoría de los casos la empresa siempre ganaba e incluso me comento que si quería proceder de otra manera él me podía recomendar a sus conocidos también abogados que trabajan en Conciliación y Arbitraje.

Yo sólo le respondí al abogado que el tiempo no me preocupaba ya que estaba por terminar mi licenciatura y por lo tanto no tenía ninguna prisa, también le comenté que me resultaba increíble que él teniendo tan alto nivel de estudios y siendo un defensor de la ley tuviera tan poca ética y le pregunté qué tan justo se le hacía que la empresa en algún momento actuara de la misma manera con él, a lo que solo contestó que efectivamente no le parecía justo pero sin embargo él sólo recibía órdenes y que sólo estaba haciendo su trabajo.

Al final de la plática me hizo una observación, me dijo que se podía notar que yo era una persona culta y que además me gustaba estar informado y entonces me sugirió que investigara mas sobre los Sindicatos ya que él había vivido malas experiencias con esto, ya que en la empresa para la que trabajaba anteriormente había una buena relación entre el dueño y el dirigente de la CTM, sindicato en el cual él estaba afiliado y del que nunca recibió ningún apoyo por lo que su opinión con respecto a los sindicatos es que todos son corruptos e hipócritas.



Por este comentario me di cuenta de la verdadera razón de mi despido y enseguida se lo hice saber comentándole que entonces el motivo por el cual la empresa me estaba despidiendo era por que ya estaba enterada de que un grupo de compañeros y yo estábamos organizándonos para mejorar las condiciones de trabajo mediante la conformación de la Sección 187 Atento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y que esto era una lástima pero que finalmente entendía cual era tanto su posición como también su trabajo y finalmente me dijo que él no tenía ningún problema con el hecho de que yo siguiera luchando por mis objetivos y mis ideales y que ojala no me llevara una decepción.

Por ultimo, le sugerí que observara bien lo que sucedía en la empresa y más en específico en mi campaña, ya que el personal que recién habían contratado, refiriéndome a los Gerentes, Coordinadores y Supervisores, estaban actuando de manera inadecuada con tal de incrementar las ventas e incluso obligaban a los operadores a actuar de la misma manera.

Finalmente nos despedimos y enseguida el personal de seguridad me acompañó hasta el locker para sacar mis pertenencias y posteriormente a la salida del centro de trabajo.”

### **TESTIMONIO 3**

#### **Julio Cesar Soriano Orozco, trabajador integrante de la Sección 187 Atento del STRM**

**Fecha de despido: 2 de Julio, 2009.**

**Centro: Plaza Inn, Insurgentes.**

**Antigüedad en Atento: 3 años.**

“El día 2 de julio de 2009 fui a trabajar como solía hacerlo diariamente, llegué a las 5 de la tarde al centro, me conecté y le pregunté a la coordinadora Verónica que si me permitía cambiarme de lugar y qué había pasado con mis ventas. Ella me dijo que no había problema y que estaba consultando mis comisiones pero sólo estaba dándome por mi lado, puesto que ella conocía la lista de los despedidos y sabía que ese día sería mi baja.

A las 6:30 de la tarde despiden a mi compañero de servicio y amigo Izcoatl lo cual me indigna profundamente y me molesta. Posteriormente alrededor de las 6:45, quince minutos antes de que saliera a mi descanso (break), llega a mi posición el supervisor Luis quien me toca el hombro y me pide que me desconecte y me pregunta: ¿Qué hiciste? Yo respondí “nada, pero ya sabes como se ponen”. Lo acompañé a la Oficina de Recursos Humanos, me invitó a que pasara, adentro estaban 3 chicas del área de recursos humanos, el Gerente de Plaza Inn y el abogado, todos me observaban tratando de intimidarme, después de 1 minuto el abogado me pidió que lo acompañara a la sala contigua.

Al entrar a dicha sala y estando los dos solos el abogado me comenta que en ese momento estaban prescindiendo de mis servicios porque la empresa se iba a la quiebra y por reestructuración tenían que dar de baja a varios trabajadores. A lo cual yo objeté ese argumento diciéndole “cómo es posible eso, si semanas anteriores se había estado solicitando y contratando personal, incluso en mi



campana habían entrado 20 nuevos operadores, si la empresa no estuviera creciendo no hubiesen contratado a esas personas”. El abogado no supo que responderme en ningún momento y continúe exponiéndole que sí me iban a dar de baja tenían que ofrecer un motivo válido.

Jamás fui un mal empleado, no tenía ni una sola falta, era de los mejores vendedores, estaba en los primeros lugares de mi servicio, siempre sacaba bono de productividad, no entendía por qué la empresa después de tres años de servicio me desechaba como si fuera un utensilio. Lo único de lo que tenía y tengo certeza es que me despidieron por ser un luchador social, por querer cambiar mi situación laboral y la de muchos trabajadores más, por pelear por lo que me corresponde.

El abogado sólo me dijo de manera burlona que él me decía lo que le habían indicado sus superiores y que había tres propuestas que hacerme, que escogiera la que más me conviniera. La primera era de \$1000, la segunda de \$4000 y una última de \$7800. Ninguno de dichos ofrecimientos era lo que me correspondía según la ley. Me molestó demasiado su actitud y le respondí “no te voy a firmar nada”, ante lo cual el abogado intentó persuadirme de mi decisión mostrándome una carta de recomendación y diciéndome que Atento es una empresa muy grande a nivel mundial y que dentro de los call centers es muy reconocida, por lo tanto me convenía más tomar esa carta. Yo no acepto y me enfureció que el abogado se burlara sobre la pérdida de mi trabajo.

Finalmente me pide mi credencial, yo se la aviento y al salir de la sala me esperaba el Gerente de Recursos Humanos, quién me pregunta si tenía cosas en mi locker, le respondo que no y me escolta hacia la salida junto con un guardia de seguridad. Esa es la manera en la que ATENTO suele tratar a sus trabajadores despedidos como si fueran delincuentes, revisan las pertenencias de cada uno, se les prohíbe el acceso a las instalaciones, ni siquiera para poder ir a recoger sus cosas y ya ni pensarse en despedirse de los compañeros de trabajo.”

## **TESTIMONIO 4**

**Georgina Cibrián Argote, trabajadora integrante de la Sección 187  
Atento del STRM**

**Fecha de despido: 3 de Julio, 2009.**

**Centro: Plaza Inn, Insurgentes.**

**Antigüedad en Atento: 1 año 7 meses.**

“Mi nombre es Georgina Cibrián Argote. Trabajé en Atento durante 1 año 7 meses, en centros como Dinamarca así como Plaza Inn y también estuve de apoyo en Sevilla un tiempo.

El día viernes 3 de julio a mí me corrieron de Atento junto con más personas, ese día corrieron como a 6 o 7 y un día antes corrieron al que había sido mi supervisor y a 2 de mis compañeros del turno vespertino.

A mí me corrieron según por faltas pero eso no es cierto porque mis faltas estaban justificadas (por parte de la escuela había salido de práctica de campo) y antes de irme me autorizaron las faltas que en realidad serían consideradas como Permiso Sin Goce de Sueldo (PSG´s).

Entre los motivos de mi despido estaba que ya tenía muchos problemas personales con la coordinadora que entró desde enero, se llama Verónica Alanís, fue lo peor que le pudo caer a mi campaña (Zodiaco - venta de seguros).

Esta señora comenzó a querer cambiar muchas cosas pero para mal, no nos daba break, solo teníamos 10 minutos para ir al baño, nos bajó la comisión de cada póliza vendida, quitó dinámicas con las que nosotros habíamos trabajado

siempre, hizo pura porquería además de ser una mentirosa, manipuladora y mucho más.

Obviamente nosotros no nos dejábamos y de todo nos poníamos a reclamar y a buscar que de una u otra manera se respetara el ritmo de trabajo que nosotros llevábamos pero como nadie y de verdad nadie nos hacía caso pues nos comenzamos a organizar adentro para no dejarnos de nada ni de nadie, ni de los supervisores que ella protege, y fue así como cada vez más y más nos hemos ido afiliando al Sindicato en busca de una solución y apoyo.

A mí el viernes me mandaron llamar, ya se rumoraba que ese día me iban a correr así que ya lo esperaba, y sinceramente lo tengo que admitir no tenía la mejor actitud porque fue muy obvio todo. Hasta ese momento me entregaron papeles que yo estuve pidiendo mucho tiempo atrás y hasta ese momento me los regresaron. La verdad para mí fue como burla y obviamente estaba molesta, me dieron recibos de nómina y cosas de mi escuela y el justificante de mis faltas.

Bueno después como a las 12:00 me dicen que me desconecte y me llevan a la oficina con el abogado, que ni me acuerdo como se llama, el no se portó grosero conmigo pero sí un poco sarcástico y me dijo que me estaban corriendo porque tenía según 7 faltas pero de esas 7, 4 estaban justificadas y otra ellos me regresaron porque Verónica, mi coordinadora, no me quería ver adentro si no estaba en mi horario de trabajo, según ella llegué tarde ese día.

El caso es que como yo estaba muy molesta le dije al abogado que no quería que me hiciera perder mi tiempo y que yo no le iba a hacer perder el suyo, prácticamente le dije que no se hiciera "pato" y que los dos sabíamos perfectamente el motivo del despido, o sea por estar afiliada al Sindicato, pero que el pretexto eran las faltas por lo que era un despido injustificado.

Él me habló sobre mi carta de recomendación que según era muy importante y no sé qué, pues yo le dije que su carta de recomendación a mi no me interesaba, que a mi su papelito no me serviría de nada, que yo quería justicia y por tanto una liquidación justa, pero como yo sabía que me iban a dar 3 pesos pues ni lo dejé que me dijera cuanto me iba a dar porque yo sentía que era como burla porque obviamente no iban a dar lo que me correspondía.

Le dije que no me interesaba hablar con él ni arreglar nada ni negociar nada y que conmigo no iba a llegar a ningún acuerdo ni nada, porque el ni siquiera se había molestado en saber primero cual era la situación allá adentro y que yo no iba a perder mi tiempo con él explicándole que era lo que pasaba porque al final de cuentas el llegó a despedirme y eso fue lo que hizo.

Yo estaba muy molesta y muy exaltada y pues no pudo ni hablar conmigo, más bien me defendí y le di a entender que él y su empresa eran una porquería y que al contrario me estaba haciendo un favor al despedirme y que se me hacía sumamente injusta esta situación para todos los que estaban corriendo.

Y finalmente le dije “ok, ok sabes que ya me aburrí y no te quito más tu tiempo, conmigo no vas a llegar a nada así que mejor nos vemos y nos arreglamos cuando estén mis abogados, qué lastima que te haya tocado toparte conmigo y con esta actitud pero ni modo no es mi problema, te entrego tu gafete y con permiso, nos estaremos viendo pronto” y me di la vuelta y me salí.

Fui por mis cosas al locker y cuando iba saliendo, había un chico llenando una solicitud y pues como iba toda enojada que le grito “oye sabes que yo te recomiendo que no te metas a trabajar a esta... .. empresa”. Sé que no estuvo bien pero por lo menos me desquite un poco y ya después me salí y no volví a entrar. Poco después siguieron corriendo a más personas, yo fui la primera y así es como fue mi despido, igual de injusto que el de todos.”

## **TESTIMONIO 5**

### **Carolina González Suárez, trabajadora integrante de la Sección 187 Atento del STRM**

**Fecha de despido: 16 de Julio, 2009.**

**Centro: Plaza Inn, Insurgentes.**

**Antigüedad en Atento: 3 años 9 meses.**

“El día 16 de julio del presente año -Carolina González Suárez ex-trabajadora de Atento- fui despedida por causas injustificadas que la empresa argumenta para su beneficio; a continuación presento este pequeño relato de cómo se presentó este hecho.

El jueves 16 de julio del 2009, me presento a trabajar en mi jornada laboral que abarca del horario de las 16:00 a las 22:00 hrs.; sin tener alguna otra alteración dentro de las actividades que en mis funciones de teleoperadora me correspondían, transcurre el día normalmente.

Alrededor de las 6:45 pm la supervisora Itzel Rojas Camacho se acerca discretamente a mi lugar de trabajo y me dice: “Caro, ya te hablan de Recursos Humanos” (esto lo mencionó dando alusión de que ya tenía conocimiento tanto ella como yo de lo que estaba pasando en ese momento). A continuación me desconecta del teléfono donde me había “logueado” y yo me levanto recogiendo mis cosas.

Mientras yo me alistaba, solo alcanzo a gritarles a mis compañeros más allegados: “Ya me voy” y enseguida la supervisora me toma de la mano sujetándola con firmeza y me vuelve a decir discretamente: “No hagas escándalo”, llevándome de inmediato hasta la oficina de Recursos Humanos.



En el transcurso de la mampara donde me encontraba a la oficina de Recursos Humanos, nuevamente la supervisora hace comentarios hipócritas de desánimo: “Créeme Caro, me duele más a mi que a ti”; sin más que perder, lo único que se me ocurrió responderle fue: “No te preocupes, yo hace tiempo que estaba buscando esto y tú sabes bien por qué”, después de esta pequeña charla, ingreso a la oficina en donde se encontraban no solamente la abogada que me notificó de mi despido sino todas las demás personas que laboran dentro de Recursos Humanos, que en cuanto me vieron llegar salieron rápidamente de dicho lugar.

Ya una vez dentro y a solas con la abogada, me pide que me siente e inmediatamente se presenta y me indica el motivo por el cual se me requirió en dicha oficina: Había acumulado mis 4 faltas en menos de 1 mes (hacía ya un mes de estas faltas); significando así, el hecho de que yo no podía seguir laborando dentro de Atento a criterio de sus políticas.

A continuación, la abogada, que por cierto se hace llamar Adriana y no recuerdo su apellido, me hace una observación algo hipócrita: “Me extraña que tan buen elemento que eres y después de tanto tiempo laborando con nosotros, hayas dejado que se te juntaran tus faltas”, sin pensarlo le refuté: “Pues me extraña más a mí, que siendo yo un excelente elemento y con experiencia, me echen a la primera falla que tuve así, como si nada. Además realmente no fue porque yo lo haya querido, sino por personas dentro de la empresa que te hacen la vida de “cuadritos” si no les caes bien o si les llevas la contraria y que lamentablemente son los que están a cargo del servicio, como mi coordinadora con la cual tengo ya varios roces”. “¿Cómo se llama tu coordinadora?” preguntó la abogada al mismo tiempo que anotaba en un papel el nombre: Verónica Alanís; “muy bien” continuó: “¿Quieres ver tus faltas?”, enseguida le dije: “No gracias”.

Una vez expresada la inconformidad, me brindó los papeles correspondientes a mi despido, indicándome las partes en las que debería poner mi firma así como la explicación de dicho proceso. “Aquí me pones tu firma, esta es tu carta de

renuncia y...”, entonces la interrumpí y dije: “Perdón, ¿cómo? ¿tu quieres que firme mi renuncia voluntaria cuando tu me estás corriendo?, inmediatamente me argumentó: “Sí mira, es por políticas de la empresa ya que tu juntaste tus 4 faltas, esta primera hoja es tu carta de renuncia como ya te había dicho, la segunda es tu desglose de lo que te corresponde económicamente ”. Cabe mencionar que había una tercera página la cual solo pude observar que estaba firmada por el encargado de Recursos Humanos en Plaza Inn; una vez que terminé de revisar las hojas la abogada me explicó el desglosamiento del finiquito que según ellos me correspondía y al final de este se encontraba una gratificación que sin ofender pero ni ella sabía de donde había salido esa cantidad: “Ay wey, y esto de donde salió” se expresó la abogada.

Sin darle más vueltas al asunto argumenté: “Sabes, ya estoy informada y según lo que me estas proponiendo no es lo que me corresponde, ya que no es ni la mínima parte de lo que me merezco por todo el tiempo que yo he trabajado aquí”, nuevamente ella se justifica diciendo que era por políticas de la empresa así como por reestructuración de la misma, a esto agregó: “Y ¿qué es lo que te han dicho o mencionado?, entonces respondí: “En este momento no tengo la información a detalle pero esto no es lo que me corresponde y la verdad no te voy a firmar nada; que te parece si me das tu teléfono, platico con mi abogado y si considero un acuerdo pues te llamo para hacérselo saber”. Después de esto, en un papel la abogada anotó su número de celular, al mismo tiempo yo me retiraba la credencial: “¿Es todo verdad?” comenté, “Si” me contestó, “Bueno Carolina pues gracias y buena suerte”. En seguida salí de la oficina.

Posteriormente esperé a mis demás compañeros de campaña que como ya era de esperarse, acudirían a donde me encontraba para darme el por decir así el “pésame” así como un fuerte abrazo de apoyo y tratar de darse ánimo unos a otros; de esta manera di por terminada 3 años de relación laboral de Atento.”



## **TESTIMONIO 6**

**José Alberto Mejía Reyes, trabajador integrante de la Sección 187  
Atento del STRM**

**Fecha de despido: 17 de Julio, 2009.**

**Centro: Plaza Inn, Insurgentes.**

**Antigüedad en Atento: 3 años.**

“El día 17 de julio fue el último día que presté servicios para ATENTO. Llegué a laborar el viernes, no como usualmente solía hacerlo, mi horario era de 17:00 horas a las 22:00 horas pero ese día llegué a la empresa a las 12:00 horas por cuestiones escolares. Me conecté y después me desconectaron porque no estaba bien observado en ese lugar, así que me desconectaron 4 veces hasta que la coordinadora de la campaña me colocó en un lugar en donde estaba visible para ella y me puso a marcar.

Yo comencé a desempeñar mi trabajo como normalmente lo hacía. A las 12:00 hice tres ventas y a las 12:30 llegó el supervisor Gabriel con una persona de Recursos Humanos, ambos me comentaron que debía firmar un recibo de nómina que tenía pendiente, lo firmé sin cuestionar. Continué con mi trabajo, hablé con algunos de mis compañeros sobre mi sospecha de mi despido. Continué marcando y cerca de las 14:30 horas va a mi posición la supervisora Itzel y me comenta que la acompañe a la oficina de Recursos Humanos, ella me presenta con Moisés, el cual me pregunta cómo estaba. Me llevó hacia una sala alterna donde se hacen algunas juntas, detrás de mí entra el abogado, tomo asiento.

El abogado me pregunta que sí soy José Alberto Mejía Reyes, respondo que sí, el me dice que si sabía el motivo por el cual me estaban despidiendo a lo cual yo conteste que no, que él era el que me estaba despidiendo y que tenía que darme los argumentos por los cuales me despedían, él menciona que es porque en la

incidencia que habían hecho la supervisora Itzel y la coordinadora Verónica solicitaban mi baja por ser una persona conflictiva, prepotente, *grillero*, grosero y por tener don de líder. Yo objeté el argumento diciendo que le habían faltado algunas cuestiones como que era una persona que le gustaba luchar por sus derechos humanos y una persona que era buen trabajador que ya había realizado tres ventas.

Posterior el abogado mencionó que él no era el que me despedía, que eso simplemente era su trabajo y su función pero que él no me corría, que era la empresa la que prescindía de mis servicios, y también me dijo: “Pero tu sabes realmente el por qué ¿verdad?”. A lo cual yo contesté que no le iba a decir sí, que no le iba a decir no, que más bien él me platicara que era lo que sabía y posteriormente yo le aclararía como estaba la cuestión.

En ese momento el abogado desvía la conversación y me pregunta, o mejor dicho afirma: “¿eres gay?”. Dicha pregunta me molesta demasiado, me siento agredido y le respondo: “que es un idiota y que si me estaban despidiendo por ser gay era algo peor pues ya tenía una arma con que fundamentar mi demanda, puesto que eso estaba violando mis derechos humanos y mis garantías como persona y no es correcto hacer ese tipo de cuestiones”.

De igual forma seguí hablando con él y me comentó que no me molestara, que no me lo estaba haciendo por una cuestión por la cual fuese el despido, sino sólo para hacer plática porque él tenía familiares gays -primos- y que él respetaba esa vida y a la gente, que sólo era para hacer plática.

Después de esos comentarios regresamos al tema de mi despido. Él me comento que ya sabía que yo junto con otros compañeros teníamos una organización que era un Sindicato, que se llamaba Sindicato de los Telefonistas y me preguntó que sí yo era parte de los *Julios*. Yo me sonreí, no dije nada. Le dije ¿quien era Julio? Me mencionó Julio Cesar Izcoatl Gutiérrez, Julio Cesar Soriano y enseguida

afirmó: “De hecho tú eres parte de Gina también”. Yo respondí “no sé, pues tu me lo estas diciendo”. Él me dijo que al menos nosotros éramos personas más educadas que Georgina porque ella le había aventado el agua encima. También me preguntó que si conocía a otros chicos como Corina, no descifraba el nombre hasta que mencionó Carolina. Yo le dije que no estaba como para contestarle si o no, que él primero dijera sus cosas.

Él dijo que sabía que tenían reuniones ciertos días de la semana, que les hablaban de lo que era un sindicalismo y posteriormente hablarían estatutos y que él sabía que yo estudiaba medicina y terminaba en diciembre y me dijo que una persona que iba a terminar esa carrera no me convenía andar en este tipo de rollo y cuestiones sindicales, que mejor me dedicara a mi carrera, que iba a ser mucho más productiva y sería una persona de futuro y que aparte esto no me iba a dejar nada, que mejor me dedicara a lo que tenía. A lo cual yo respondí que sí yo tenía un interés por hacer este tipo de cuestiones nadie iba a poder disuadirme de eso, además que a mí me interesaba como una causa y una buena lucha y que eso ya es una cuestión personal.

Yo le pregunte que sí me podía decir con cuanto iban a liquidarme, él respondió que no me iba a decir porque ya sabía cuanto le habían dado a los demás y que lo que me iban a dar estaba de risa y no valía la pena; que él esperaba a mis abogados para que se pusieran de acuerdo con él y hasta esas fechas sabría cuanto me ofrecía la empresa.

Él retomó la platica de mi vida, me preguntó y me dijo que si yo tenía novio, que llevaba dos años con él, que si a él ya lo habían corrido, yo respondí que no tenía novio, el dijo: “obvio si tienes novio y llevas dos años con él”, yo dije que no.

Retomamos nuevamente al tema del sindicato, en ese momento yo acepto que formaba parte del Sindicato y que pronto iba a saber de mí, que iba a haber más

ruido pues nosotros teníamos derecho a pelear por nuestras cuestiones y que nadie tenía el derecho de oprimirnos. Él respondió que efectivamente teníamos el derecho pero que por eso la empresa prescindió de nuestros servicios y que todavía faltaban cuatro personas por ser eliminadas, que eran personas que formaban parte del Sindicato. De igual forma me dijo que yo podía hacer lo que quisiera y que de todas maneras ellos iban a estar al tanto de estas cuestiones y que iban a saber lo que nosotros hacíamos y que ojalá tuviéramos éxito en nuestra lucha.

Él me indica que tenía ya que salirme, ya fui yo por mis cosas y un guardia de seguridad me dijo que ese día no podía permanecer en lo que era la Plaza porque acababa de ser corrido, lo cual me pareció muy mal puesto que saliendo de ahí no tenía por qué hacer eso y me dijeron que tenía que quitar el candado de mi locker y que esperaban a mis abogados y que próximamente si ellos tenían que tener un contacto conmigo que ya tenían mis datos y que estarían en contacto conmigo para ver que resolución se tomaba.

Los guardias de seguridad me comentaron que yo tenía que abandonar la plaza, que no tenía que estar cerca puesto que había sido yo corrido por ser *grillero* y pues entonces que la empresa por ese día -17 de julio- no podía yo estar ahí, entonces yo me indigné y les dije que si yo quería estar ahí podía hacerlo ya fuera para comprar algo o para lo que yo quisiera pero ellos me dijeron que no, yo dije que la plaza no era toda de Atento pero pues ellos me dijeron que tenía que salirme para no tener que salir agresivamente de ahí, fue entonces que me dirigí hacia fuera hacia mi casa.

El abogado también me dijo que él sabía que yo estudiaba medicina, que yo tenía un horario de las 7 de la mañana a las 3 de la tarde, que yo entraba a las 5 y que sabía que yo vivía en la Unidad Cuitlahuac y de igual manera comentó lo del novio. Yo le comenté a él que lejos de irme con miedo no porque la empresa me estaba corriendo sino que me iba con miedo de que la empresa tuviera muchos

datos de mí, que me gustaría saber quien era su informante puesto que me daba miedo que él supiera tantas cuestiones y que quería yo saber quien era su informante puesto que él sabía tantas cosas, que la empresa lo único que tiene derecho es saber mi dirección más no mi vida personal y creo que es algo que tampoco debe violar al dárselo a un abogado que lo único que le interesaba en ese momento era decirme por qué me corría y no saber esos datos que la verdad son vida personal y que no tienen que ver con la empresa.

Me dijo que ellos estaban al tanto de las reuniones que teníamos y me dijo que sabía que yo el fin de semana había estado fuera de la ciudad por cuestiones personales. Yo le pregunté cómo era que sabía, a lo cual me respondió que él sabía que nosotros teníamos reuniones, que estábamos haciendo cierta *grilla* fuera de las instalaciones.

En cuanto a mi relación con mis supervisoras, al inicio cuando llegaron lo hicieron con una cordialidad muy amable y al tener el primer contacto con ellas, nos contaban que venían de un lugar llamado Sitel, que tenían los trabajadores un salario mejor al de nosotros y también comisiones. Que nosotros podíamos llegar a tener esas condiciones si nosotros trabajábamos como se trabajaba allá. Antes una póliza te la pagaban en 30 pesos ahora te la pagan en 21 pesos. Todo al inicio era en buena onda, Itzel -mi supervisora- al principio trató de ser mi amiga pero posteriormente se dio a conocer como era realmente.

Yo soy una persona que pelea siempre por mis derechos y por los derechos de los demás y cuando hay algo que me incomoda lo digo en ese momento, no me lo guardo. Entonces cuando ellas comenzaron a cuestionar el asunto de los breaks, las faltas, las ventas o las llamadas que a veces hacíamos personalmente, bueno, ya el trato era muy agresivo como de general a un soldado raso, entonces ese trato a la mayoría de nosotros no nos parecía justo y empezamos a tener algunas actitudes, no groseras, sino empezamos a pelear por nuestros derechos, a tratar de que el trato fuera tanto de una parte como de la otra flexible, no se dio



aunque al principio sí porque me daban cierta flexibilidad, cierta autonomía, cierta libertad y hasta ciertas concesiones porque debo decir que de mi parte, en los 3 años que estuve ahí siempre dejaba las ventas, siempre llegaba a las metas que me pedían pero posteriormente cuando se dieron cuenta de que le simpatizaba a algunos cuantos y que las personas a veces también estaban como de mi parte pues eso ya no les pareció y empezaron a tratar de buscar por dónde llegarnos, hasta que llegaron a saber que nosotros formamos parte de esta Sección 187 y empezaron a desintegrarnos poco a poco, primero corrieron a un compañero, luego a otro, luego a una compañera, luego a otra y a mí, el día 17.

El abogado me comentó que iba a haber más despidos, que había todavía 4 miembros de nosotros dentro de la empresa, a lo cual yo le contesté que yo era ya el único miembro que estaba de esta Sección ahí y que de todas maneras no habría ningún problema, que nosotros como quiera que fuera les íbamos a hacer ruido y que estaba equivocado en esa información, que su informante no le había dado bien esa información puesto que nada más quedaba yo. Pero bueno, obviamente no, él sabe que hay más personas adentro y no me dio fechas pero me dijo que iban a ir tras ellos y que poco a poco todos íbamos a estar fuera porque a Atento no le conviene gente que lejos de apoyar a la empresa pelee por sus derechos o que se conforme con los derechos que ellos dicen que nos dan y que no tenemos.

En ese momento del despido pues como que pierdes el hilo de lo que estás haciendo, sientes que el cuerpo te tiembla, te sientes ansioso porque nadie se espera ese tipo de trato, cuando tú y ellos saben que has sido una persona que ha cumplido con todos los requerimientos que la empresa tenía, entonces pues sí llegas y te sientes como un poco frustrado de que lo que tu hayas hecho no haya servido de nada, que no valoren tu trabajo y que no acepten que hasta puedes ser más bueno que ellos porque la experiencia de estos 3 años nos ha dejado mucho aprendizaje y hemos sabido más bien cómo se maneja la empresa de manera más completa que la persona que se encuentra en este momento.

Entonces pues sí te deja un frustración de que no seas valorado ni cómo persona ni cómo trabajador pero esperas que próximamente con lo que estamos haciendo pues ganemos esta lucha y mi sentir en ese momento es que se puede y que si ellos no nos valoran como trabajadores pues nosotros nos damos ese valor y esperando y confiando que próximamente se gane esta cuestión y podamos tener una dignidad en el trabajo y poder así demostrarle a esta gente que estamos aquí y que seguiremos en esta lucha.

Cuando una persona entra al trabajo tiene que seguir reglas puesto que a cada rato te amenazan de que si faltas, de que si no respondes a lo que ellos te dicen puedes ser despedido y eso no lo manejan directamente con palabras sino con las actitudes y el trato que te dan, entonces los nuevos trabajadores que entran, entran con un engaño porque no les dicen realmente como es la cuestión , te dicen que van a ganar cierto salario, como cuando a mi me contrataron me dijeron que iba yo a tener un bono según las pólizas que vendiera, pero no te dicen que si tu llegas a tener 3 faltas o si llegas a tener algún problema con la coordinadora o la supervisora puedes perder el bono y no te lo dicen porque no les conviene a ellas.

Entonces pues a los nuevos trabajadores el ansia de tener un nuevo aprendizaje y sobre todo la necesidad económica los hace tener cierto miedo a acercarse a gente como nosotros que tenemos la experiencia y que estamos en una lucha y en una causa. Pero bueno, el paso del tiempo y la información que nosotros brindemos y el tiempo que estén ahí van a conocer el *teje y maneje* de la empresa y entender que como trabajador no eres valorado y que ellos únicamente son utilizados para producir y enriquecer a la empresa pero los problemas que ellos tengan como personas no le importan a la empresa.

Yo desde que nací soy una persona de lucha, me ha costado trabajo salir adelante pero soy una persona que no se deja oprimir.”



## TESTIMONIO 7

**Eduardo Vargas Escobar, trabajador integrante de la Sección 187  
Atento del STRM.**

**Fecha de despido: 4 de Agosto, 2009.**

**Centro: Plaza Inn, Insurgentes.**

**Antigüedad en Atento: 6 meses.**

"Fui despedido de manera injustificada y sin que hubiera algún antecedente el día martes 4 de agosto a las 7:20 de la noche.

La manera en que sucedieron las cosas es por demás sospechosa aunque cae dentro de lo que se preveía. Los compañeros de la campaña Master Card del CC Insurgentes -con horario de 2 de la tarde a 7 de la noche - estábamos en "junta" a la hora de la salida. Pues bien, mi supervisora María Elena Torres Almonte dijo que podíamos irnos, nuestro coordinador Jesús Acosta me llamó y me dijo "ven, quieren platicar contigo".

Me llevó a la mesita de los guardias de seguridad ubicada a la entrada del centro de trabajo dónde me estaba esperando gente de Recursos Humanos y me dijeron "el representante legal de la empresa quiere hablar contigo". Obviamente era para despedirme pero si no me lo dijeron cuando estaba dentro del lugar de trabajo fue para que no les comunicara a mis compañeros de mi inminente despido.

La manera en que este supuesto representante legal justificaba mi "baja" fue lamentable, de risa. Por citar algunos argumentos, según este señor yo entraba en uno o más de estos criterios:

- Tenía faltas
- Tenía malos indicadores
- Era problemático
- Era "grillero"

Ninguno de los argumentos es cierto. Yo pregunto, el promover la toma de conciencia de mis compañeros de la situación complicada que vivimos en la empresa y que es necesario hacer algo para cambiarla ¿es malo? ¿Es causal de despido? Para nada. El artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo señala 15 causas de despido justificado y ninguna habla de ser "grillero", o lo que es lo mismo, de ejercer mi libertad de expresión y mi derecho a la libre sindicalización.

Lo más lamentable es que el representante legal me contó la historia de los clientes y la versión de que nuestra empresa Atento pasa por momentos difíciles debido a la crisis. Según el abogado, la empresa y los clientes ya no quieren tantos empleados, por eso están recortando personal aunque el señor aceptó que están contratando a gente nueva - ¿no es contradictorio? -.

Sabemos que la empresa ha aumentado el número de clientes y que sigue creciendo. Para colmo, se me dijo que yo había sido seleccionado por el cliente Bancomer para ser dado de baja. Cínicamente el tipo me preguntó "¿Cómo estaban tus indicadores en tu campaña de cobranza?" Obviamente yo no estaba en cobranza ni mi campaña trabajaba para Bancomer. Ahí se evidenció la arbitrariedad de mi despido.

Sinceramente, se hubiera evitado todo ese rollo si me hubiera dicho que me despedían por elegir ser parte del Sindicato de Telefonistas. Esa es la causa. Ese era su miedo a que yo, cómo muchos otros compañeros despedidos, siguiéramos adentro de la empresa. Cabe señalar, que el despido se dio de manera tranquila y sin mayor sobresalto. Me pidieron mi credencial y me permitieron sacar mis pertenencias de los casilleros sin ningún pero.

Al despedirme el 4 de agosto, mi antigüedad en la empresa era de 6 meses 15 días. La empresa me debe alrededor de 8 días de salario que se pelean junto con la reinstalación en el proceso legal iniciado desde entonces."

# La lucha por la libertad sindical en Atento







## Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana Sección 187-Atento

- Somos un grupo de trabajadores que hemos luchado desde el año 2007 y nos hemos organizado para conformar la sección 187 Atento del STRM.
- Trabajamos para la empresa Atento que es filial del Grupo Telefónica de España, y proporciona servicios de telecomunicaciones en nuestro país, principalmente en la modalidad de subcontratación u “outsourcing”.



# Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

## Sección 187-Atento

- La empresa se aprovecha de las lagunas y “**facilidades**” que existen en la legislación laboral mexicana para coartar el derecho de los trabajadores a organizarse en un sindicato democrático que represente sus intereses y defienda sus derechos.
- Para cumplir con las formalidades legales, se firmó un **Contrato Colectivo de Protección Patronal** con un **Sindicato de Protección**, este es el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana “**Justo Sierra**” quien dice representar a los trabajadores de Atento y es controlado por el señor Ramón Salvador Gámez Martínez, mejor conocido como el “**Zar**” de los contratos de protección.
- En cada centro de trabajo el sindicato impuesto afilia obligatoriamente a cada trabajador que ingresa, esto sin que el tenga conocimiento de quiénes son sus representantes ni de la existencia de un contrato colectivo.





# Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

## Sección 187-Atento

### Breve recuento de hechos

- En 2007 se inicia la organización de trabajadores en Hidalgo, como reacción a las vejaciones que padecen en sus centros de trabajo
- 12 de febrero de 2009 – Con la intención de legitimar al Sindicato Progresista, se lleva a cabo una “simulación” de votación en la que participan el sindicato en turno y uno de la CTM. Muchos compañeros fueron acarreados para “votar” a favor del “Progresista”.
- 9 de junio de 2009 – Se ingresa la solicitud de toma de nota en la STPS, para la conformación de la sección 187-Atento del STRM. A partir de esta fecha se intensifica la presión y los despidos de compañeros simpatizantes con el movimiento (del 20 de mayo al 9 de septiembre, fueron despedidos 12 integrantes de la sección, tres antes de la toma de nota y 9 después).
- 6 de julio de 2009 – Despido masivo de trabajadores y recontractación de los mismos con salarios más bajos y sin respeto a su antigüedad.
- 27 de agosto de 2009 – Otorgamiento de la toma de nota.



# Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

## Sección 187-Atento

### Exigimos:

1. Libertad de asociación sindical
2. Estabilidad laboral y económica
3. Pago justo y completo de nuestros salarios
4. Pago justo de prestaciones de ley:
  - a) Reparto de utilidades
  - b) Horas extras
  - c) Aguinaldo
  - d) Bonos de productividad
  - e) Transparencia en los criterios para promociones y ascensos
5. Cumplimiento de normas de seguridad e higiene
6. Trato digno y respetuoso en nuestros centros de trabajo

### Acabemos con:

1. La afiliación forzosa
2. Despidos injustificados
3. El recorte de nuestro salario injustificadamente
4. El despojo de nuestras prestaciones sin importar el detrimento de nuestras condiciones
5. Equipo incompleto e inadecuado, instalaciones en malas condiciones, hacinamiento, insuficiencia de servicios (agua, baños, comedor), falta de botiquines o de servicios médicos
6. El acoso laboral y sexual, abusos de autoridad y la presión e intimidación a trabajadores simpatizantes a nuestra lucha.





# Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

## Sección 187-Atento

- Hemos avanzado gracias su apoyo, pero lo que sigue es determinante para nuestra lucha. Cómo jóvenes y trabajadores estamos conscientes de que es necesario cambiar el estado actual de las cosas.
- Sólo mediante la organización y la lucha podremos hacerlo. Es por eso que solicitamos su apoyo para difundir nuestra lucha, que cómo la de ustedes, busca que se respete el derecho a al libertad sindical.
- Y requerimos de su experiencia para garantizar un recuento limpio y transparente para obtener la titularidad del contrato colectivo y a partir de entonces mejorar nuestra situación laboral.
- Por la libertad de asociación sindical! Acabemos con los contratos y sindicatos de protección!
- Por el respeto de nuestros derechos humanos laborales y constitucionales, Unidad, Democracia, Justicia y Libertad!
- Viva la organización de los trabajadores!

**ANTEPROYECTO DE CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO  
ATENTO SERVICIOS S.A. de C.V. - STRM**

CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR \_\_\_\_\_ EN SU CARÁCTER DE \_\_\_\_\_ DE LA MISMA, CUYO OBJETO LEGAL ES \_\_\_\_\_ UBICADA EN \_\_\_\_\_ Y POR LA OTRA PARTE EL SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA, REPRESENTADO POR EL C. FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ, EN SU CARÁCTER DE SECRETARIO GENERAL DEL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL, CON DOMICILIO SOCIAL EN EL EDIFICIO UBICADO EN RÍO NEVA NÚMERO 16, COLONIA CUAUHTÉMOC C.P. 06500, MÉXICO, D.F. EL CONTRATO COLECTIVO SE CELEBRA AL TENOR DE LAS SIGUIENTES CLAUSULAS

**CAPITULO PRIMERO  
DE LA REPRESENTACION, CAPACIDAD Y DURACIÓN**

**PRIMERA.-** El presente Contrato Colectivo de Trabajo tiene por objeto fijar los derechos y obligaciones de la Empresa y sus trabajadores y regirá en todas las dependencias actuales y futuras de la Empresa dentro del territorio nacional para todos los trabajos ordinarios y normales requeridos para cumplir con su objeto legal, con excepción de los trabajadores de confianza. La Empresa "ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.," reconoce que el SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA, es el único y exclusivo titular del presente Contrato Colectivo de trabajo a que representa el interés profesional de todos los trabajadores a su servicio con la única excepción de los trabajadores de confianza. Para los efectos del presente Contrato Colectivo de trabajo en el cuerpo del mismo a la Empresa "ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V." se le denominará la "EMPRESA" y al "SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA", se le denominará "SINDICATO", a la LEY FEDERAL DEL TRABAJO se usara la palabra "LEY" y al hacer referencia al CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, se usara la palabra "CONTRATO"

**SEGUNDA.-** Las partes comparecientes se reconocen recíprocamente la personalidad jurídica con que se ostentan para todos los efectos legales a que haya lugar. Para los efectos de esta cláusula, el "SINDICATO" designa y la "EMPRESA" reconoce como únicos representantes, con facultades de administración en la aplicación del presente "CONTRATO", así como la intervención en los conflictos que se susciten de carácter Colectivo e Individual al Secretario General y demás integrantes del Comité Ejecutivo Nacional, en todo lo concerniente a los derechos derivados de la titularidad y administración del "CONTRATO", en el centro de trabajo, establecimientos y demás lugares en que tiene aplicación, a los integrantes del Comité Ejecutivo Seccional correspondiente a la Sección 187 denominada Atento en lo que hace a la administración del mismo y a los Delegados Departamentales, en lo relativo a la aplicación del "CONTRATO", en los asuntos que surjan en el ámbito departamental o área de actividad que les corresponda. Cuando el asunto o controversia no se resolviera en el nivel departamental o en su caso, a nivel del Comité Seccional, intervendrán los



Representantes de nivel superior de las partes. Corresponderá al Comité Ejecutivo Nacional acreditar ante la empresa a los integrantes del Comité Ejecutivo Seccional y a estos corresponderá acreditar a los Delegados ante ella.

**TERCERA.-** La duración del presente “**CONTRATO**”, será por tiempo indeterminado y sólo podrá terminarse de conformidad por lo previsto en el artículo 401 de la “**LEY**”.

**CUARTA.-** El presente “**CONTRATO**”, actualmente abarca todas las dependencias de la “**EMPRESA**”, que a continuación se mencionan:

- Boulevard Felipe Ángeles No.1402, tercer piso, Col. Santa Julia, C.P. 42080, Pachuca, Hidalgo
- Boulevard Luis Donaldo Colosio, No. 212 nivel 4, Centro comercial Interplaza, Fracc. Arboledas de San Javier, Pachuca Hidalgo
- Monterrey No. 100, Esq. Insurgentes, Col. Roma, C.P. 06700, México D.F.
- Calle Dinamarca No. 51, Col. Juárez, Deleg. Cuauhtémoc, C.P., 06700, México, D.F. Presa Salinillas No.370, Col Loma Hermosa, Deleg. Miguel Hidalgo, C.P. 11200, México, D.F.
- Av. Insurgentes Sur No. 1971, Piso 4 local 191, Col. Guadalupe Inn, Deleg. Álvaro Obregón, C.P. 01020, México D.F.
- Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Deleg. Cuauhtémoc, México D.F.
- Puebla No. 277, Col. Roma, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06700, México D.F.

**QUINTA.-** La “**EMPRESA**” se obliga con el “**SINDICATO**” a no tratar asunto alguno con sus trabajadores sin la presencia o conocimiento de la Representación Sindical, con excepción de las órdenes dadas para el desarrollo de las labores, por lo que se considerara nulo todo convenio o pacto que al respecto llegará a celebrarse con los trabajadores.

## **CAPITULO SEGUNDO DE LA JORNADA DE TRABAJO**

**SEXTA.-** Jornadas según la Ley  
Jornada mínima de 24 horas a la semana

**SÉPTIMA.-** AL CONCLUIR la negociación del primer CCT se establecerá una comisión mixta para acordar el Reglamento Interior de Trabajo, en una duración de \_\_\_\_ días

**OCTAVA.-** Cuando por circunstancias especiales, deban aumentarse las horas de trabajo de las jornadas diaria diurna de ocho horas, mixta diaria de siete y media horas y nocturna de siete horas, serán consideradas como extraordinarias y nunca podrá exceder de tres horas diarias ni de tres veces por semana, las horas extraordinarias de trabajo se pagarán con un cien por ciento más del salario que corresponda a la jornada y si exceden de nueve horas extraordinarias a la semana, se pagará el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada.

### **CAPITULO TERCERO DE LOS DESCANSOS Y VACACIONES**

**NOVENA.-** Por cada seis días de labores el trabajador disfrutará de un día de descanso por lo menos, con goce de salario integro.

**DECIMA.-** Son días de descanso obligatorio con goce de salario integro, los siguientes El 1º. de enero, el 5 de febrero, el 24 de marzo, el 1º. De mayo, el 16 de septiembre, el 20 de noviembre, el 1º. De diciembre de cada seis años cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, el 25 de diciembre, y el que determinen las Leyes Federales y Locales Electorales en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral.

**DECIMA PRIMERA.-** La “EMPRESA” se obliga a conceder a sus trabajadores, vacaciones anuales con goce de salario integro en la forma siguiente:

1 AÑO DE SERVICIOS CUMPLIDOS, SEIS DIAS  
2 AÑOS DE SERVICIOS CUMPLIDOS, OCHO DIAS  
3 AÑOS DE SERVICIOS CUMPLIDOS, DIEZ DIAS  
4 AÑOS DE SERVICIOS CUMPLIDOS, DOCE DIAS

Después del cuarto año de servicios, el periodo de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco años de servicios. Comprometiéndose la “LA EMPRESA” a pagar una prima vacacional del VEINTICINCO por ciento, sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones, dicho pago lo recibirán los trabajadores beneficiados un día antes de empezar a disfrutarlas.

ESPECIFICAR QUE EN EL MES DE SEPTIEMBRE LOS TRABAJADORES HARÁN LA PETICION DE VACACIONES Y ENTRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE LAS PARTES SE PONDRÁN DE ACUERDO PARA DEFINIR EL ORDEN EN QUE SALDRÁN DE VACACIONES TOMANDO EN CUENTA LOS DERECHOS ADQUIRIDOS EN LA CATEGORIA Y EN LA EMPRESA POR CADA TRABAJADOR.

**DECIMA SEGUNDA.-** Los salarios que disfrutarán los trabajadores al servicio de la “EMPRESA”, serán los que aparecen consignados en el tabulador de salarios anexo, el cual forma parte integrante de este “CONTRATO”.

**DECIMA TERCERA.-** El pago de los salarios, se hará el último día hábil de cada quincena, dentro de la jornada de trabajo, en el lugar que se establezca o a través de depósitos bancarios y/o mediante pago bancario por medio magnético. Si la Empresa opta por alguno de los sistemas de pago por conducto de Banco, previamente deberá realizar los trámites pertinentes para que cada uno de los trabajadores pueda utilizar el sistema de pago bancario elegido.

LOS CORTES SERÁN LOS DIAS 10 Y 25 DE CADA MES, POR LO QUE LAS AUSENCIAS SE RESTARAN AL PERIODO CORRESPONDIENTE . SIENDO EL DÍA ULTIMO DE CADA MES.

**DECIMA CUARTA.-** La “LA EMPRESA” se compromete a cumplir con el ordenamiento de la PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES de la “EMPRESA”, de conformidad con lo que establece en el capítulo VIII del Título tercero de la “LEY”.

**DECIMA QUINTA.-** Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre equivalente a QUINCE DIAS DE SALARIOS, los que no hayan cumplido el año de servicio, tendrán derecho a que se les pague en proporción al tiempo trabajado.

**DECIMA SEXTA.-** La “EMPRESA”, se obliga a descontar a todos sus trabajadores miembros del “SINDICATO”, las cuotas sindicales ordinarias y extraordinarias que correspondan a dichos trabajadores, las cuales serán entregadas al Sindicato por conducto de la Tesorería del Comité Ejecutivo Nacional, dentro de la semana siguiente a su descanso.

El Comité Ejecutivo Nacional documentará a la “EMPRESA” el monto de las cuotas ordinarias y oportunamente en cada caso el de las extraordinarias que correspondan.

## **CAPITULO QUINTO**

### **INTENSIDAD Y CALIDA DEL TRABAJO, ESCALAFÓN Y FORMAS DE ASCENSO.**

**DECIMA SEPTIMA.-** Los trabajadores están obligados a realizar las labores para las que fueron contratados y deberán desarrollar su trabajo de acuerdo con su capacidad, eficiencia, intensidad, calidad y costumbre de conformidad con las normas, según la capacitación que la empresa haya impartido a los trabajadores, así como las instrucciones y actividades establecidas por la “EMPRESA”

**DECIMA OCTAVA.-** “EMPRESA y “SINDICATO” reconocen al Escalafón como el derecho generado por la antigüedad de servicios de los trabajadores en la práctica, consiste en el listado que una Comisión Mixta formule, tomando en cuenta el tiempo efectivo de servicios (antigüedad) por categorías. En el supuesto de igualdad de uno o más trabajadores, en cuanto a su antigüedad de Categoría, se tomará en cuenta la antigüedad general de Empresa, y de persistir la igualdad, se tomará en cuenta al de mayor edad la conformación del listado Escalonario servirá para que los trabajadores estén enterados de su antigüedad de servicios y demás efectos legales correspondientes.

Lo anterior en el entendido de que en todos los casos será la representación sindical, quien con base en los presupuestos anteriores, designe al o a los trabajadores con mayor derecho para obtener un ascenso o el disfrute del periodo vacacional.

**“EMPRESA Y SINDICATO”** se sujetarán a lo establecido en los Perfiles de Puesto en cuanto a requisitos de ingreso y formas de ascenso de los trabajadores. Según lo establecido por la comisión correspondiente.

Entendiéndose por antigüedad de categoría, la adquirida desde que el trabajador tome la categoría determinada. Y por antigüedad de empresa, la adquirida desde que el trabajador ingresa a la empresa.

**DECIMA NOVENA.-** Cuando por necesidades del servicio la **“EMPRESA”** requiera que un trabajador, pase a desempeñar temporalmente una labor distinta al perfil categoría se informara previamente al **“SINDICATO”** y el trabajador percibirá en ese supuesto el salario de la categoría que desempeñe, de ser mayor, y de ser inferior, conservará el salario de su categoría, en todos los casos, el trabajador será previamente capacitado en los términos del Capítulo Séptimo del presente **“CONTRATO”**. Cuando determine la Empresa reubicar en forma definitiva a trabajadores en categorías diversas a la que ocupan, deberá convenirlo con el **“SINDICATO”** y, en todos los casos, les capacitará en los términos del Capítulo Séptimo del presente **“CONTRATO”**

## **CAPITULO SEXTO**

### **DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SUS RIEGOS, ASI COMO DE LAS COMISIONES MIXTAS**

**VIGESIMA.-** Para los casos de enfermedades generales, profesionales, accidentes y riesgos de trabajo la **“EMPRESA”** se sujetará a lo estipulado por la **“LEY”** y serán cubiertas las prestaciones de acuerdo a lo que establece el INSITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. El trabajador que falte a su trabajo por incapacidad, estará obligado a dar aviso a la **“EMPRESA”** y a presentar con oportunidad el certificado de incapacidad correspondiente. En el entendido que los primeros tres días de incapacidad serán pagados por la empresa por un periodo bimestral de acuerdo al calendario.

**VIGESIMA SEGUNDA.-** la **“EMPRESA”**, y el **“SINDICATO”** se comprometen a integrar en un plazo no mayor de noventa días, las siguientes comisiones mixtas COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO, COMISIÓN MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE, COMISIÓN MIXTA DE CALIDAD DE PRODUCTIVIDAD, y demás comisiones que señale la **“LEY”**, y a designar el número de representantes que se estime conveniente, sus funciones serán desempeñadas dentro o fuera del horario de trabajo.

- A) **COMISION MIXTA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO** Estará integrada por igual número de representantes de los trabajadores y de la **“EMPRESA”**, la cual se encargará de vigilar la instrumentación y operación del



sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlas, todo esto de acuerdo a las necesidades de los trabajadores de la "EMPRESA", de conformidad con los artículos del Artículo 153-A al 153-X, de la "LEY".

- B) **COMISION MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE** . Estará encargada de supervisar periódicamente el funcionamiento, mantenimiento y seguridad de la maquinaria e implementos de protección personal y general, así como las áreas de trabajo, seleccionando el equipo apropiado para la prevención de accidentes; que el equipo de seguridad sea utilizado en forma adecuada, que existan medicamentos necesarios para aplicar primeros auxilios o atender casos de enfermedades leves, dicha comisión deberá de ser integrada en aquellos centros de trabajo con un numero de trabajadores no mayor de veinte, un representante de los trabajadores y uno de la "EMPRESA"; en centros de trabajo que tengan más de veinte trabajadores, dos representantes de los trabajadores y dos de la "EMPRESA", y en centros de trabajo con más de cien trabajadores cinco representantes de los trabajadores y cinco de la "EMPRESA". Por cada representante propietario habrá un suplente, dicha comisión deberá ser registrada ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social o ante las autoridades laborales correspondientes, la comisión levantará un acta periódica, misma que contendrá las observaciones que hayan encontrado, así como sus soluciones.
- C) **COMISION MIXTA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**. Estará integrada por igual número de representantes de los trabajadores y de la "EMPRESA" y determinará los lineamientos del Programa de Calidad y Productividad en la "EMPRESA" y en los siguientes 120 días, empresa y sindicato elaboraran el programa de calidad productividad.

## **CAPITULO SEPTIMO DISPOSICIONES SOBRE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO**

**VIGESIMA TERCERA.-** La "EMPRESA", se obliga a proporcionar a sus trabajadores capacitación y adiestramiento de conformidad con lo establecido en la fracción XIII del apartado "A" del artículo 123 Constitucional, así como lo establecido en el capítulo IV del Título Once de la "LEY", según lo dispuesto por el artículo 391 fracciones VII y VIII y el artículo 153-A al 153X, de la "LEY", tomando en cuenta las necesidades y posibilidades de la propia "EMPRESA".

**VIGESIMA CUARTA.-** La "EMPRESA" conviene con el "SINDICATO", que en un lapso no mayor de 30 días se tendrán los proyectos para implementar el sistema de capacitación y adiestramiento, si es necesario mayor tiempo, se llegará a un acuerdo con el "SINDICATO" para convenir la prórroga necesaria.

**VIGESIMA QUINTA.-** La "EMPRESA" se obliga a capacitar y adiestrar a sus trabajadores de nuevo ingreso, específicamente por el tiempo requerido y en las labores



de la Categoría que vayan desempeñar. De resultar no aprobatoria la capacitación, causarán baja sin responsabilidad para la "EMPRESA".

**VIGESIMA SEXTA.-** Los trabajadores a quienes se les impartirá la capacitación o adiestramiento estarán obligados a asistir puntualmente a los cursos, así como a cumplir los programas respectivos y presentar los exámenes de evaluación, conocimientos y aptitudes que sean requeridos.

## **CAPITULO OCTAVO DE LA ADMISION Y EXCLUSION DE LOS TRABAJADORES**

**VIGESIMA SEPTIMA.-** La "EMPRESA", se obliga a admitir únicamente a los trabajadores que sean miembros del "SINDICATO" contratante, debiendo de observar en su caso, la reserva consignada en el artículo 395 de la "LEY", quedando exceptuada la "EMPRESA" de esta obligación, cuando se trate de los empleados de confianza, mencionados en los artículos 9 y 11 de la "LEY".

*Las categorías que están establecidas en el tabulador de salarios que se anexa corresponden a los trabajadores sindicalizados, las no estipuladas son las categorías del personal de confianza. En el presente contrato colectivo de trabajo, se excluye a los trabajadores de confianza, así como de las prestaciones del mismo, de conformidad con el artículo 184 de la "LEY".(MODIFICAR)*

**VIGESIMA OCTAVA.-** Toda vacante o puesto de nueva creación que se determine por personal aliado al "SINDICATO", obligándose este a presentar a la Empresa los candidatos solicitados en un término no mayor de quince días a partir de la fecha de solicitud. En el supuesto de que dentro del término antes señalado el Sindicato no proponga al personal solicitado y en los casos en que de acuerdo a las campañas o trabajos extraordinarios, se requiera personal de inmediato y el "SINDICATO" no este en posibilidad de presentarlo, la "EMPRESA" reclutará al personal, mismo que estará obligado a afiliarse al Sindicato Titular del Contrato Colectivo en forma inmediata y, de no hacerlo, será sustituido por quien proponga el Sindicato dentro de los tres siguientes días hábiles.

Todo trabajador que ingrese para laborar eventualmente al servicio de la "EMPRESA", estará sujeto a lo dispuesto en el artículo 39 de la "LEY", y si concluido el término de contratación, subsiste la materia de trabajo, la relación quedará prorrogada por todo el tiempo que perdure dicha circunstancia.

**VIGESIMA NOVENA.-** La "EMPRESA" reconoce al "SINDICATO", el derecho de éste para aplicar las medidas disciplinarias a que se hagan acreedores sus agremiados y a ejecutarlas inmediatamente después de que reciba la petición, que por oficio le gire el "SINDICATO", siempre y cuando la aplicación de la medida disciplinaria no afecte el desarrollo normal de las labores.

**TRIGESIMA.- CLAUSULA DE EXCLUSIÓN.-** El trabajador o los trabajadores que por cualquier motivo dejen de ser miembros del "SINDICATO" ó sean expulsados de

éste, deberán ser separados del trabajo inmediatamente después de que la “EMRESA” reciba la petición que el “SINDICATO” le formule por escrito, sin responsabilidad alguna para ésta.

## **CAPITULO NOVENO ESTIPULACIONES QUE CONTIENEN LAS PARTES**

**TRIGESIMA PRIMERA.-** Cualquier nueva “LEY” o Reglamento que modifique las bases de éste “CONTRATO” y que mejore las condiciones de los trabajadores en cualquier aspecto, serán aplicadas desde el momento de su promulgación al presente “CONTRATO”.

**TRIGESIMA SEGUNDA.-** EL presente “CONTRATO” deja sin efecto las disposiciones de contrataciones, pactos o convenios que se le opongan.

**TREIGESIMA TERCERA.-** La “EMPRESA” concederá los siguientes permisos:

permisos por turno por centro de trabajo de acuerdo al numero de trabajadores

- Dos permisos de tiempo completo y con goce de salario para integrantes del Comité Ejecutivo Seccional.
- Cuatro permisos con goce de salario, por un día a la semana, para tratar asuntos obrero-patronales.
- Cuatro permisos con goce de salario, para concurrir a la Revisión del Contrato Colectivo de Trabajo, hasta por dieciocho días laborales, los que se disfrutarán precisamente antes de al fecha del vencimiento del Contrato Colectivo de Trabajo.
- Cuatro permisos con goce de salario, para concurrir a la Revisión Salarial del Contrato Colectivo de Trabajo, hasta por doce días laborales, antes de la fecha de su vencimiento.
- Dos permisos con goce de salario, para concurrir a la Convención que anualmente celebra el “SINDICATO”.

**PRIMERA CLAUSULA TRANSITORIA.-** Para los efectos de revisión del presente “CONTRATO”, éste entrará en vigor el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_, independientemente de la fecha de su depósito.

**SEGUNDA CLAUSULA TRANSITORIA.-** “EMPRESA” y “SINDICATO”, acuerdan constituirse en Comisión Mixta, a fin de elaborar conjuntamente, dentro de un plazo de 120 días, el Escalafón de Especialidades de los trabajadores, tomando en cuenta los criterios establecidos en la Cláusula Décima Octava de este Contrato.

**TERCERA CLAUSULA TRANSITORIA.-** La “EMPRESA” esta de acuerdo en elaborar conjuntamente con el “SINDICATO” y dentro de un plazo que no excederá de 120 días contados a partir de la vigencia del presente Contrato, el Reglamento Interior de trabajo en los términos de Ley.

El presente "CONTRATO", se firma por triplicado quedando un tanto en poder de cada una de las partes y el tercero para su depósito ante la JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE, el día de la fecha.

México, Distrito Federal a \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**POR LA "EMPRESA"**

**POR EL SINDICATO**

**SR. FRANCISCO HERNÁNDEZ JUAREZ  
SECRETARIO GENERAL**

**ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. ....SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA  
R.M.**

**CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO**

**TABULADOR DE SALARIOS**

**VIGENTE desde \_\_\_\_\_ hasta \_\_\_\_\_**

**Clausulas especiales**

1. Sobre el respeto al descanso
2. Para cambios de días especiales (que no hagan trabajar domingos a cambio de otro día conveniente para la empresa)
3. Para la no aplicación del PSG (a menos que las partes lo convengan)
4. Sobre si se cae el sistema
5. Sobre el cambio de servicio cuando la empresa lo requiera, a menos que los operadores sean debidamente capacitados
6. Premio puntualidad
7. Acoso y discriminación

*La Agencia y el Sindicato convienen en que no habrá discriminación por razón de edad, sexo, orientación sexual, credo religioso, color, nacionalidad, origen nacional, situación legal de ciudadanía, apariencia personal, afiliación política, responsabilidades familiares, discapacidad, status marital, embarazo o enfermedad.*

- Seminario Internacional
- La crisis y el trabajo en América del Norte



- SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA
  - Informe de la campaña de organización
    - en la empresa de Call Center
      - ATENTO MÉXICO

# Investigación sobre condiciones laborales

La investigación y recolección de testimonios de trabajadores por parte del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) entorno a las condiciones laborales de la empresa Atento Servicios, tuvo como objetivo verificar las violaciones a los derechos laborales.

- a) Despidos injustificados.
- b) Inestabilidad en el puesto
- c) Incumplimiento en el pago de bonos de productividad, salarios, utilidades y otras prestaciones de ley (prima vacacional, horas extras y aguinaldo)
- d) Violaciones a las normas nacionales -Ley Federal de Trabajo- e internacionales, específicamente el Código de Conducta (respeto a la libertad de asociación sindical)
- e) Discriminación y hostigamiento laboral.
- f) Incumplimiento de normas de salud e higiene



# Violaciones al ETNO

Violaciones por parte de Telefónica al Código de Sostenibilidad de la Asociación de Operadores Europeos de Redes de Telecomunicaciones (ETNO), así como a su Código Ético, relativo a:

- a) Políticas de contratación y promoción interna. Oportunidades de desarrollo integral de los empleados
- b) Mecanismos de compensación salarial y productividad.
- c) Formación y capacitación laboral.

Del mismo modo, identificamos los beneficios que traería para Atento el sostener una relación de bilateralidad con un sindicato representativo.



# El negocio del call center en México

El sector de call center ha crecido a nivel mundial, es un sector joven de la industria de telecomunicaciones.

El típico call center cuenta con menos de 50 empleados.

El 75%, se concentran en call centers con más de 230 empleados.

El 12% de los empleados de un call center trabajan en el área administrativa.

El 71% de la fuerza de trabajo en los call center son mujeres.

En México existen más de 268,000 estaciones de trabajo distribuidas en 22.5 mil empresas que generan más de 380,000 empleos.



México concentra el 35% de las estaciones de trabajo establecidas en América Latina.

La tasa de crecimiento en México fue del 19% interanual, un ritmo del 14.5%, por encima del promedio mundial de 4%.

El ritmo al que creció la fuerza de trabajo en este sector fue del 35% interanual.

La Ciudad de México concentra más del 50% de las posiciones de trabajo de todo el país.

# Atento en México

Atento es una empresa privada, con presencia en más de 10 países alrededor del mundo. A nivel mundial, Atento cuenta con una fuerza de trabajo superior a los 100,000 trabajadores.

México ocupa el segundo lugar en importancia con más de 18,000 trabajadores, solo detrás de Brasil que concentra cerca de 60,000, y seguido de España con alrededor de 12,000.

La participación mayoritaria de Grupo Atento se da por parte de Grupo Telefónica de España y Banco Bilbao Vizcaya (BBVA) que controla el 8.65% de su capital.

Según datos presentados la empresa tuvo: un crecimiento en la cifra de negocios del 20% entre 2006 y 2007, cerrando en poco más de 1,000 millones de euros, siendo el segundo negocio más dinámico de Grupo Telefónica.

Este crecimiento se debió sobre todo al crecimiento de la actividad de la empresa en Brasil y México.

# **Violaciones a los derechos laborales y al Código de Conducta**

En el año 2000, Telefónica de España firmó un “Código de Conducta” con la Union Network International (UNI), la Unión General de Trabajadores de España (UGT) y las Comisiones Obreras Españolas (CC.OO), estableciendo un marco internacional para regular sus operaciones y comportamiento hacía su fuerza de trabajo.

El cual es vinculante para todas las filiales de Grupo Telefónica incluyendo Atento.

Algunas de las violaciones más graves a dicho Código por parte de la empresa, son las siguientes:

# 1.- Sindicato de Protección apoyado por la empresa

Los trabajadores de Atento están sujetos al Contrato Colectivo de Trabajo signado entre la empresa y el “Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana” (SPTCTRM), controlado por Ramón Salvador Gámez Martínez.

Este contrato, conocido como “contrato de protección” es firmado sin el conocimiento o participación de los trabajadores, quienes pierden toda posibilidad de votar por el sindicato que los represente y el contrato que norma sus relaciones con la empresa.

El contrato establece sólo el mínimo requerido de resguardos para los trabajadores marcados en la ley.

# A) Contrato de protección patronal en Atento

Este contrato de protección tienen como consecuencias :

- \* Impide que los trabajadores ejerciten su derecho a asociarse libremente.
- \* Los trabajadores no conocen a sus supuestos representantes.
- \* Promoción de “facilitadores” del sindicato de protección (supuestos representantes sindicales designados por la empresa).
- \* No se han realizado elecciones y/o asambleas para nombrar a los delegados en los centros de trabajo.
- \* Incorporar un tercer sindicato en disputa en la lucha por la representación de los trabajadores, la Confederación de Trabajadores de México (CTM), la cual es una central sindical corporativa.

Atento viola tanto el Artículo 2 del Código de Conducta de Telefónica, apartado Libertad Sindical y derecho de negociación colectiva, como el Convenio 98 de la OIT.

Artículo 2, prohíbe: “las medidas que tiendan a fomentar la constitución de organizaciones de trabajadores dominadas por un empleador o una organización de empleadores.”

México aunque no ha ratificado el Convenio 98, está obligado a respetarlo a virtud de su membresía en la OIT.



## 2.- Despidos Injustificados.

Atento ha emprendido una persecución constante en contra de los trabajadores que deciden afiliarse al STRM para hacer valer sus derechos.

Generando despidos masivos de manera injustificada, acoso, y discriminación tanto por los supervisores como por el personal de seguridad.

El artículo 123, sección XXII, de la Constitución Mexicana, así como el art. 47 de la LFT, establecen que los trabajadores solo podrán ser separados de su puesto de trabajo por una causa justificada, la cual se define a partir de ciertos actos y ofensas muy específicos.



# 3.- Jornada de trabajo y horas extras.

Para aumentar sus propias ganancias, la empresa rota horarios de manera arbitraria a costa del desgaste físico y emocional de los trabajadores.

Presión para obligar a que renuncien “voluntariamente”.

No hay pago de horas extra, aún cuando obligan a los trabajadores a laborar más de 48 horas a la semana, aún los domingos y días festivos.

El tiempo extra laborado se compensa con remuneración normal y no con los porcentajes extra de pago que para las horas extra marca el art. 73 de la LFT.

# 4.- Recesos y tiempos de descanso.

De manera frecuente, Atento limita ó acorta e incluso elimina el tiempo destinado a tomar alimentos, descansar y acudir al baño de los teleoperadores bajo el argumento de castigarlos por llegar tarde o por que la empresa se encuentra en “Contingencia”. Todo ello genera problemas graves de salud en los operadores.

Esto viola el art. 63 de la LFT, que dispone la obligación de conceder al trabajador un mínimo de 30 minutos de descanso diario a la mitad de la jornada laboral. Se viola también el Artículo 2, Apartado referente a la “Jornada Laboral” del Código de Conducta

# 5.- Salud, Seguridad e Higiene.

La empresa tiene responsabilidad directa en cuanto la falta de seguridad e higiene en el equipo e instalaciones de los centros de trabajo. En las áreas donde más se refleja estas violaciones son:

- A. Material de trabajo inadecuado.
  - \* Diadema personal.
  - \* Sillas rotas.
  - \* Sistema de ventilación y temperaturas bajas.
  - \* Protectores de pantalla.
  - \* Pantallas LCD.
  - \* Comedores

## *B. Padecimientos de trabajo.*

- \* Altos ritmos de presión*

- \* Estrés*

- \* Ausencia de rutas de emergencia*

- \* Enfermedades respiratorias crónicas*

- \* Burnout.- Forma avanzada de estrés laboral que llega a desarrollar una incapacidad total para volver a trabajar y que se presenta en personas cuya profesión se basa en el trato directo con gente.*

- \* La Hipoacusia y sordera.*

## C. Servicios de Salud.

- \* Inexistencia de enfermería
- \* Inexistencia de Botiquín médico.

## D. Seguridad social

- \*No se llevan a cabo simulacros de sismo e incendio,
- \* Las salidas de emergencia están bloqueadas.

Por todo esto, Atento es responsable de violar el Artículo 3, Apartados Primero y Segundo del Código de Conducta de Telefónica de España, referentes a La garantía de que los lugares de trabajo son seguros y no entrañan riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores (Convenio nº 155 de la OIT).

# **6.- Violaciones al Código de Sostenibilidad**

En el Código de Sostenibilidad de la Asociación de Operadores Europeos de Redes de Telecomunicaciones (ETNO), que suscribió Telefónica, aseguran que se registrará la actuación y la conducta de la empresa, sin embargo, se han detectado violaciones respecto a los puntos siguientes:

## **1.- Políticas de contratación y promoción interna. Oportunidades de desarrollo integral de los empleados.**

- a) Publicitarse como una de las mejores empresas para trabajar, al estar incluida en el ranking de “Best place to work”.
- b) Igualdad de oportunidades
- c) Velar para que las políticas de contratación y promoción interna de las empresas del Grupo se fundamenten en criterios de valía profesional.

## **2. Mecanismos de compensación salarial y productividad.**

- a) No se asigna a los trabajadores de manera clara los bonos de productividad.
- b) En algunos casos desconoce el pago de horas extras.
- c) De manera sistemática se coloca discrecionalmente y por favoritismo, a personas en cargos de mando intermedio, en los que no se toman en cuenta cuestiones de habilidades y conocimientos para el desempeño de las funciones.

## **3. Formación y capacitación laboral.**

- a) No se otorga una capacitación adecuada.
- b) Se realizan actividades distintas a las asignadas.



# Negociación colectiva

Los sindicatos pueden y deben luchar por mejores condiciones de trabajo, salarios y prestaciones.

En este sentido, la participación sindical también se traduce en una mayor racionalidad de la gestión empresarial.

Un sindicalismo basado en la negociación, preocupado por la bonanza de las condiciones de trabajo, pero también por la producción, la productividad y la calidad.

La negociación colectiva real es un medio para alcanzar la integración social de las empresas, con el fin de que los participantes logren un alto rendimiento productivo y financiero.

Negociar, no es negar los conflictos de intereses entre trabajadores y patrones, no implica subordinar los intereses de la clase obrera pero tampoco los de la patronal.

Lo que buscamos es fomentar la negociación colectiva entre empresa y sindicato para mejorar sustancialmente los servicios brindados por la empresa y hacer más fácil y productivo el trabajo desempeñado por cada teleoperador.

# La ausencia de negociación colectiva entre empresa y sindicato

El STRM en colaboración con algunos de sus afiliados de la empresa atento hemos realizado un diagnóstico preliminar que describe algunos de los principales problemas dentro de las prácticas de negocios que han afectado tanto a la prestación eficiente del servicio, productividad y calidad, rentabilidad y los derechos laborales debido a la ausencia de un ejercicio de negociación colectiva real, tales como:

Graves problemas en la prestación del servicio obedecen a la capacitación deficiente y en algunos casos inexistente.

Prácticas de favoritismo sin que existan criterios mínimos de profesionalización de los trabajadores.

Inexistencia de un sistema de capacitación permanente y versátil que permita un proceso constante de desarrollo entre el personal. y de incentivos apropiados para que éste se mantenga dentro de la empresa, con el fin de reducir costos en la contratación.

Algunas prácticas instrumentadas por la gerencia local, obedecen a que algunas campañas han sido creadas artificialmente y no obedecen a situaciones reales que se presentan en el servicio cotidiano. Uno de los casos más evidentes es la rigidez en los scripts cuyo resultado final es una mala comunicación e insatisfacción de los clientes.

Imposición de tiempo medio de operación a cada trabajador para realizar una llamada, sin considerar las distintas necesidades y grados de dificultad de cada servicio.

.

Deficiencias administrativas, tales como errores constantes en las bases de datos, fallas recurrentes del sistema e intranet, y malas condiciones de los equipos e instalaciones.

Malas estrategia gerenciales como: la reducción de personal y el favoritismo; y la asignación y distribución de tareas a cada trabajador.

La pésima estructura y falta de pago del sistema de bonos.

Altísima rotación y falta de personal necesario para cada servicio.





México, D.F., a 19 de Mayo de 2010

### **Titulo**

**- La Sección 187 exige a las autoridades y empresa las condiciones adecuadas para que se lleve a cabo el recuento sindical en los centros de trabajo sin intervención del sindicato de protección de la empresa y respetando del voto libre y secreto de los trabajadores.**

**- Los trabajadores de Atento exigen el cese inmediato de las acciones de hostigamiento, presión y despidos sobre los trabajadores y simpatizantes del STRM y denuncian la parcialidad de la empresa Atento S.A. de C.V. (filial del grupo Telefónica) con su sindicato de protección.**

La Sección 187 Atento-STRM está conformada por trabajadores de la empresa de Call Center Atento México, quienes desde hace un año y medio comenzaron a organizarse para conformar una sección del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) el cual represente y defienda sus derechos laborales. Esto debido a que Atento desde que inicio sus operaciones en México creó un sindicato de protección, denominado "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana"-propiedad del zar de los contratos de protección: Ramón Gámez- el cual ha permitido toda clase de abusos y arbitrariedades con los derechos de los trabajadores mediante la afiliación forzosa y la negociación a sus espaldas.

La empresa Atento pertenece al grupo Telefónica de España, del que Francisco Gil Diaz (ex - secretario de Hacienda) es director general. Atento actualmente cuenta con una estructura administrativa multinacional, y con presencia en 17 países alrededor del mundo. Su plantilla laboral la conforman en su mayoría jóvenes de entre 18 y 26 años, para algunos de ellos Atento es su primer empleo.

Desde agosto de 2009, la Sección 187 Atento - STRM ya cuenta con el reconocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), por lo que en diciembre del año pasado demandó la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. para asumir la plena representación de los trabajadores de Atento. Como parte de este proceso, la autoridad tardó más de cuatro meses una respuesta, favoreciendo los intereses de la empresa y permitiendo que dos organizaciones más tuvieran presencia en el próximo recuento sindical. Dichas organizaciones son sindicatos de protección de la Federación de Ramón Gámez.

Frente a los constantes abusos, despidos y disminución de sus salarios, así como la agudización de los mecanismos de hostigamiento hacia los trabajadores afiliados y simpatizantes con el STRM, los trabajadores de Atento buscan una solución para frenar estas malas prácticas mediante una representación real conformada por trabajadores, quienes mediante un recuento sindical elegirán de manera democrática y por medio del voto libre y secreto al sindicato que quieren que los represente.

## **ANEXO 1: Testimonios de trabajadores en casos de represión antisindical, acoso sexual y discriminación.**

### **Testimonio 1**

Julio César Izcoatl González Gutiérrez, trabajador integrante de la Sección 187 Atento del STRM

Fecha de despido: 2 de Julio, 2009.

Centro: Plaza Inn, Insurgentes.

Antigüedad en Atento: 3 años.

*El abogado de la empresa me sugirió que investigara más sobre los sindicatos, ya que él había vivido malas experiencias con esto, ya que en la empresa para la que trabajaba anteriormente había una buena relación entre el dueño y el dirigente de la CTM, sindicato en el cual él estaba afiliado y del que nunca recibió ningún apoyo por lo que su opinión con respecto a los sindicatos es que todos son corruptos e hipócritas.*

*Por este comentario me di cuenta de la verdadera razón de mi despido y enseguida se lo hice saber, comentándole que entonces el motivo por el cual la empresa me estaba despidiendo era por que ya estaba enterada de que un grupo de compañeros y yo estábamos organizándonos para mejorar las condiciones de trabajo mediante la conformación de la Sección 187 Atento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.*

### **Testimonio 2**

José Alberto Mejía Reyes, trabajador integrante de la Sección 187 Atento del STRM

Fecha de despido: 17 de Julio, 2009.

Centro: Plaza Inn, Insurgentes.

Antigüedad en Atento: 3 años

*El abogado mencionó que él no era el que me despedía, que eso simplemente era su trabajo y su función pero que él no me corría, que era la empresa la que prescindía de mis servicios, y también me dijo: "Pero tu sabes realmente el por qué ¿verdad?". A lo cual yo contesté que no le iba a decir sí, que no le iba a decir no, que más bien él me platicara que era lo que sabía y posteriormente yo le aclararía como estaba la cuestión.*

*En ese momento el abogado desvía la conversación y me pregunta, o mejor*



*dicho afirma: "¿eres gay?". Dicha pregunta me molesta demasiado, me siento agredido y le respondo que es un idiota y que si me estaban despidiendo por ser gay era algo peor, pues ya tenía una arma para fundamentar mi demanda, puesto que eso estaba violando mis derechos humanos y mis garantías como persona y no es correcto hacer ese tipo de cuestiones.*

*Después de esos comentarios regresamos al tema de mi despido. Él me comentó que ya sabía que yo junto con otros compañeros teníamos una organización que era un Sindicato, que se llamaba Sindicato de los Telefonistas. Me dijo que a una persona que iba a terminar la carrera –soy estudiante de medicina- no le convenía andar en este tipo de rollo y cuestiones sindicales, que mejor me dedicara a mi carrera, que iba a ser mucho más productiva y sería una persona de futuro y que a parte esto –el movimiento sindical- no me iba a dejar nada, que mejor me dedicara a lo que tenía.*

*En ese momento yo acepté que formaba parte del Sindicato y le digo que pronto iba a saber de mí, que iba a haber más ruido pues nosotros teníamos derecho a pelear por nuestras reivindicaciones y que nadie tenía el derecho de oprimirnos. Él respondió que efectivamente teníamos el derecho, pero que por eso la empresa prescindió de nuestros servicios y que todavía faltaban cuatro personas por ser eliminadas, que eran personas que formaban parte del Sindicato.*

### **Testimonio 3**

Denuncia: Hostigamiento sexual y laboral

Fecha: durante el mes de julio, 2009. Fecha despido: 26 de noviembre 2009.

Trabajadora: Elizabeth Calvillo

Integrante de la Sección 187

*El día 19 de julio, dado que sólo estábamos 4 personas del turno matutino cubriendo a los demás compañeros, permanecí sola sentada en un peine por 2 horas aproximadamente, mis demás compañeros estaban dispersos y ninguno estaba reunido o sentado junto al otro. Durante este tiempo Luis Enrique Arzate (supervisor del turno vespertino de la campaña en la que laboraba, estaba a cargo ese día) se me acercó y me comenzó a preguntar qué por qué era tan seria, yo no le respondía nada, él fue muy insistente, finalmente y con el propósito de que me dejara de cuestionar yo contesté que no era seria que tenía hambre.*

*Arzate me dijo que por qué no pedíamos comida (ello porque como las cafeterías no están en buen estado y no hay comida -sólo chatarra- debes solicitar alimentos por teléfono para que te la lleven o si no aguantarte el*

*hambre) ó que mejor por qué no salíamos a comer y regresábamos, él comenzó a tocarme los hombros y la cara de una manera muy acosadora y asquerosa yo me sentí acorralada, me hice a un lado para que dejara de hacerlo y le conteste: "no gracias, si me voy mi tiempo de conexión se verá afectado", él me comentó que como él estaba a cargo nadie iba decir nada, entonces yo respondí que no, que mejor esperaría a mis compañeros para pedir comida, pasaron algunos minutos y bajaron mis compañeros del curso.*

*Me cambié de lugar para no estar sola en ese peine. Luis Arzate comenzó a hacerme preguntas nuevamente en torno a mi vida personal, si tenía novio, si era casada, si tenía hijos, en dónde vivía. No contesté nada, algunas compañeras se dieron cuenta de la situación, dado que era domingo y no había casi llamadas.*

*Por fin pedimos nuestros alimentos y Arzate sólo me dijo que yo me había portado muy mala onda "¿Por qué no quisiste salir a comer?" me dijo. Después de rato me comentó que ya sabía en donde vivía y que a la salida podíamos irnos juntos, que él vivía por el mismo lugar, nuevamente aclaro que, obviamente, yo no quería salir o estar cerca de él por lo que me fui con algunas compañeras hacia el metro.*

*Paso más de una semana. El 29 de Julio Arzate estuvo nuevamente a cargo del turno matutino, ese día del mismo modo se acercaba a mi lugar y me preguntaba sobre cómo iba, me tocaba los hombros, la cara, cosa que me desagradaba mucho.*

*De ese día en adelante, hasta la fecha de mi despido, los supervisores de la campaña en la que laboraba tomaron medidas de hostigamiento constante, pasaron de un hostigamiento ocasional a uno reiterado y en todos los sentidos.*

*En especial Arzate quien en constantes ocasiones cuando estaba a cargo de nosotros era ofensivo, no me permitía ir al baño, salir a mi hora de comida, siempre me amenazaba con regresarme a casa con permiso sin goce de sueldo cuando le pedía que no me pusiera a atender otros servicios que no me correspondían más que nada porque no sabía desempeñarlos y podía cometer errores. En una ocasión él me dijo que era para que aprendiera y yo contesté que no quería aprender, que no lo sabía hacer y no iba a aprender en ese instante, entonces me dijo: "para que aprendas a ser amable".*



## **SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA (STRM) - SECCIÓN 187 ATENTO**

### **Conferencia de Telecomunicaciones de Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada (CEP)**

Montreal, 17 de junio de 2010

#### **1. Agradecimiento**

Buenas tardes, compañeros. Mi nombre es Elizabeth Calvillo, vengo de México. Antes de comenzar con la presentación, mi compañero Víctor y yo queremos agradecer en nombre propio y del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, el STRM, esta oportunidad para compartir con ustedes la lucha de los trabajadores de nuestra sección 187 del STRM para lograr una representación sindical verdadera y una negociación colectiva real, de las que carecemos debido a que la empresa Atento, filial de Telefónica de España, en complicidad con el gobierno mexicano, nos ha impuesto un sindicato y un contrato colectivo de trabajo que no representan a los trabajadores. La nuestra ha sido una lucha de casi tres años, muy difícil, llena de adversidades y obstáculos, que nos han hecho más fuertes y decididos en nuestro objetivo de contar con una representación sindical auténtica para los trabajadores de Atento en México.

#### **2. Contexto**

Buenas tardes, compañeros. Soy Víctor Hugo Rangel. Para poder entender mejor la importancia del trabajo de organización que está haciendo nuestro sindicato, el STRM, con los trabajadores de Atento en México, nos parece importante dar algunos datos.

#### **Importancia de la industria de *call center* en el mundo y en México**

El sector de *call center* ha crecido a nivel mundial de manera exponencial en los últimos 10 años. Según el *Global Call Center Report*, publicado a mediados de 2007, el típico *call center* cuenta con menos de 50 empleados. Sin embargo, la mayoría de los agentes, aproximadamente el 75%, se concentra en *call centers* con más de 230 empleados. En promedio, solo el 12% de los empleados de un *call center* trabajan en el área administrativa, el resto son teleoperadores. El 71% de la fuerza de trabajo son mujeres.

El Instituto Mexicano del Telemarketing reportó, a inicios del año 2009, que en México existen más de 268,000 estaciones de trabajo distribuidas en 22.5 mil empresas que generan más de 380,000 empleos en *call center* en nuestro país. Los *call centers* son las nuevas maquiladoras en México, maquiladoras de servicios de alta explotación, bajos salarios, trabajo precario y altísima rotación, que se hace necesaria en parte precisamente por los elevados niveles de explotación y de desgaste a los que somos sometidos los trabajadores.

La tasa de crecimiento de este negocio en México fue del 19% interanual, un ritmo más dinámico que el promedio para América Latina, que es del 14.5%, y muy por encima del promedio mundial, que es de 4%. El ritmo al que creció la fuerza de trabajo



en este sector fue del 35% interanual. Cabe destacar que la Ciudad de México concentra más del 50% de las posiciones de trabajo de todo el país.

En México, una de las empresas más importantes del sector es Atento, empresa que a nivel mundial, cuenta alrededor de 132,121 trabajadores. Tiene presencia directa en 15 países y en 2 actúa a través de oficinas comerciales. Es la tercera mayor empresa en el mercado mundial de Contact Center, pilar del llamado *Business Process Outsourcing* (BPO), además de ser la empresa líder del segmento en los mercados de habla hispana y portuguesa.

**Elizabeth.** Atento México y Centroamérica inició operaciones en el año 2002. Según datos de un estudio realizado por la revista de negocios *Expansión*, a mediados del 2009, Atento México contaba con una fuerza laboral de 24,900 trabajadores distribuidos en 18 centros de trabajo [hay que mencionar que en su sitio web oficial la empresa reporta tener solo 13,500 trabajadores.] La plantilla de trabajadores tiene crecimientos anuales promedio por arriba del 20%, abriendo centros de trabajo de hasta 500 puestos en promedio, con una regularidad de dos a tres por año. Sus resultados consolidados en México y Centroamérica fueron:

**Ventas Anuales:** 3'965,200,000 con una variación del +60.6% con respecto al año anterior

**Utilidad Neta:** 550,400,000, con una variación de + 42.8% con respecto al año anterior

**Retorno sobre Capital:** Pasó del 51.5% en 2007 al 68.6% en 2008.

**Margen Neto de Ganancia:** Pasó del 13.9% en 2007 al 15.6% en 2008.

A partir de estas cifras, el mismo estudio posicionó a Atento como la empresa número 252 de entre las 500 empresas más grandes de México.

### **3. Situación laboral de los trabajadores de Atento en México: violaciones a Ley Federal de Trabajo y al Código de Conducta suscrito con UNI**

En el año 2000, Telefónica de España firmó un acuerdo con la Union Network International (UNI), la Unión General de Trabajadores de España (UGT) y Comisiones Obreras de España (CC.OO), con el objetivo de establecer un marco internacional para regular las operaciones de Telefónica y sus filiales en otros países.

En dicho Código, específicamente la empresa se comprometió, entre otras cuestiones, a:

- Respetar las legislación laborales de los países en los que realizará operaciones
- Implementar políticas de contratación - promoción interna transparentes y alejadas de prácticas despóticas
- Ofrecer oportunidades de desarrollo integral y estabilidad laboral a los trabajadores
- Mecanismos de compensación salarial y productividad adecuados a las funciones que cada trabajador desempeña
- Formación y capacitación laboral adecuada para el buen desempeño laboral de cada uno de los trabajadores
- Respetar el derecho de libre asociación de los trabajadores

Si embargo, en México su filial Atento ha incurrido en graves violaciones tanto al



Código como a la Ley Federal del Trabajo mexicana. Baste mencionar que:

- La empresa ha violado la libertad sindical de sus empleados al imponer un **sindicato de protección patronal**.

Los trabajadores de Atento estamos sujetos al Contrato Colectivo de Trabajo signado entre la empresa y el "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (SPTCTRM), controlado por Ramón Salvador Gámez Martínez quién es prófugo de la justicia por delitos vinculados a la pedofilia.

- Periódicamente la empresa realiza despidos masivos de manera injustificada con la finalidad de impedir que los trabajadores generemos antigüedad y evadir el pago de derechos adquiridos por tal motivo. También, personal de recursos humanos presiona a algunos compañeros para que renuncien.
- Para aumentar sus propias ganancias, la empresa rota horarios de manera arbitraria a costa del desgaste físico y emocional de los trabajadores.
- Por falta de personal necesario para brindar los servicios que se ofrecen y cargas de trabajo, directivos y supervisores de la empresa limitan el tiempo para que los teleoperadores vayamos al baño, en muchos casos lo impiden a lo largo de toda nuestra jornada.
- La empresa incumple con el respeto de la hora de comida y tiempos de descanso marcados por ley en pro de la salud de los trabajadores.
- En muchos casos trabajadoras embarazadas han sido despedidas, o bien, se les limita el tiempo para ir al baño, no se les permite que usen el elevador y los permisos para acudir al médico se les "respetan" con la condición de que al concluir su embarazo van a reponer el tiempo
- Recurrentes casos de acoso sexual de supervisores y directivos de la empresa contra trabajadoras o trabajadores con tendencias homosexuales
- Incumplimiento con el pago de horas extras, aún cuando nos obligan a laborar más de 48 horas a la semana, incluso en domingo ó en días festivos.
- Las instalaciones de trabajo no son adecuadas para el número de empleados que hay por cada centro de trabajo, no se cuenta con medidas de seguridad, higiene y salud.
- En caso de sismo, la empresa impide que los trabajadores salgamos de las instalaciones y nos obligan continuar con las llamadas. No hay salidas de emergencias.
- En los centros de trabajo no hay enfermería, ni personal capacitado para atender emergencias ó accidentes
- No se asigna a los trabajadores de manera clara los bonos de productividad.
- De manera sistemática se coloca discrecionalmente y por favoritismo, a personas en cargos de mando intermedio, en los que no se toman en cuenta cuestiones de habilidades y conocimientos para el desempeño de las funciones.
- El salario que la empresa da a los trabajadores es menor al que reporto ante las autoridades laborales mediante el contrato de protección patronal, en el cual menciona que el pago mensual es de 4.700 a 5,200 pesos, en realidad los pagos nunca son mayores a 3.000 pesos
- No se nos otorga una capacitación adecuada. Se realizan funciones



distintas a las que te asignan cuando te contratan

#### 4. Nuestro movimiento

En el año 2007, un grupo de trabajadores de Atento decidimos organizarnos y para ello nos acercamos al Sindicato de Telefonistas de la Republica Mexicana (STRM), solicitando integrarnos como una sección del mismo. Cabe decir que el STRM había organizado y tenía ya como sección a una empresa de *call center* del grupo Telmex, llamada Tecmarketing, en donde los trabajadores no sólo llevan una *vida sindical real y democrática*, sino que gozan de *beneficios como estabilidad laboral y salarios muy por encima de los que tenemos en Atento*, no obstante que en tamaño, Tecmarketing es una empresa mucho más pequeña que Atento.

Desde 2007 a la fecha, hemos tenido no sólo el apoyo del STRM, sino de CWA de Estados Unidos, a través del Centro de Solidaridad, este apoyo no sólo en términos de recursos económicos, sino de capacitación y respaldo a nuestro trabajo de organización, que ha sido muy difícil, por las acciones anti sindicales de la empresa y la complicidad del gobierno con ella en todos los niveles.

**Víctor Hugo.** Como ejemplo de los obstáculos que hemos enfrentado están:

- **Hostigamiento**, todos los compañeros que son ubicados como simpatizantes del STRM, se enfrentan a despidos, cargas excesivas de trabajo, amenazas de despido e insultos.
- **Desmovilización**, rotación de turno y cambios de campaña han sido otros de los mecanismo implementados con la finalidad de impedir que los trabajadores nos organicemos
- **Maltrato psicológico** hacia los trabajadores que simpatizan y participan activamente con la sección 187 del STRM.
- **Afiliaciones forzosas y forzadas** al Sindicato de Protección Patronal
- Desde que comenzó el 2010, la campaña antisindical incluye **la presencia en todos lo centros de "facilitadores" del Sindicato Progresista**, quiénes son pagados para identificar compañeros que participan en el movimiento de la sección 187 del STRM.

Los trabajadores de Atento agremiados en la sección 187 del STRM, hemos tenido que luchar en dos frentes;

-El primero, ha sido mantener el trabajo y soportar la persecución que la empresa ha emprendido en nuestra contra, informando a más compañeros sobre nuestros derecho laborales y sobre la lucha que hemos mantenido durante estos años, situación necesaria ante la ola de despidos masivos.

-El segundo frente es sortear y pasar las trabas institucionales; primero un grupo de 24 trabajadores solicitamos el reconocimiento de la sección 187 Atento del STRM, reconocimiento obtenido en agosto de 2009. Sin embargo, pese a tener el reconocimiento legal necesitamos para poder entablar la negociación colectiva con la empresa y mejorar nuestras condiciones laborales la titularidad del Contrato Colectivo, por lo cual, solicitamos dicha titularidad ante las autoridades laborales en diciembre de 2009.

Desde diciembre a la fecha esperamos que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal emitiera una fecha para efectuar el recuento, lo que al parecer sucederá el próximo 23 de junio. Sabemos que la empresa y las autoridades pondrán todo tipo de obstáculos para impedir que ganemos el recuento, baste decir que en los últimos meses aparecieron otras dos organizaciones están solicitando la titularidad del contrato. Estas organizaciones sindicales, una de la CROC y otra de la CROM, jamás han tenido presencia entre los trabajadores pertenecen al mismo grupo de sindicatos de protección patronal.

Elizabeth. Las y los trabajadores de Atento estamos hartos de la simulación impuesta por la empresa y solapada por el gobierno mexicano, por lo que seguiremos luchando hasta lograra obtener la titularidad de Contrato Colectivo de trabajo.

Los trabajadores de Atento estamos seguros que al ganar el recuento, entablar un ejercicio de negociación colectiva real, representar democráticamente los intereses de los trabajadores, aportar elementos para mejorar y hacer más productiva a la empresa, tendremos la oportunidad de trazar un proyecto de vida con calidad y equidad social. Agradecemos mucho a CEP por habernos brindado este espacio, por toda su solidaridad con nuestro movimiento.

**Elizabeth y Victor. EL PRESENTE ES DE LUCHA, EL FUTURO ES NUESTRO.**  
MUCHAS GRACIAS



## CUESTIONARIO – ATENTO

### PERCEPCIÓN SOBRE EL STRM EN EL CENTRO DE TRABAJO

1. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentas en tu trabajo y que te gustaría que el STRM hiciera para cambiarlos?
2. ¿Cuáles son las principales razones por las que participas en el movimiento?
3. ¿Qué acciones consideras que tendría que hacer el STRM para lograr el respaldo de más trabajadores?
4. ¿Cómo consideras que se podría superar el miedo y la indiferencia entre los trabajadores para que participen en el movimiento del STRM?
5. ¿Te parece claro y preciso el mensaje que se transmite sobre el STRM y sus propuestas?
6. ¿Qué aspectos crees que se deben abordar al momento de hablar con los trabajadores para que participen con el STRM?
7. ¿De qué manera te gustaría seguir participando en el movimiento?
8. ¿Qué acciones te gustaron que realizó el STRM? ¿Por qué?

### PERCEPCIÓN SOBRE EL RECUENTO Y EL PROGRESISTA

9. En tú opinión y según lo que has comentado con tus compañeros. ¿Qué fue lo que faltó para que el STRM ganara en las votaciones? ¿Qué crees que debemos reforzar?
10. ¿Cuáles consideras que fueron las causas por las cuales no ganó el STRM el recuento realizado?
11. Después del recuento ¿qué opinión tienen tú y tus compañeros sobre la actuación del STRM?
12. De los argumentos mencionados, por el personal de confianza y/o los facilitadores sindicales, para que ustedes no votaran por el STRM,



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

¿cuál consideras que realmente influyó en la decisión que tomaron tus compañeros?

13. En caso de haber votado por STRM ¿Por qué votaste por el STRM?
14. Si hubiera otra votación ¿Por quién votarías: Sindicato progresista, Sindicato 18 de Enero, STRM, o Sindicato Presidente Adolfo López Mateos?
15. Durante la votaciones. ¿Percibiste o te comentaron tus compañeros sobre alguna(s) irregularidad(es)? ¿Cuáles fueron?
16. Después de las elecciones, ¿las condiciones de trabajo han mejorado? ¿En qué aspectos?
17. ¿Conoces al sindicato presente en la empresa, qué es lo que sabes de él?
18. ¿Conoces sus propuestas?
19. ¿Los trabajadores eligen a sus representantes o "facilitadores sindicales"?
20. ¿Realizan asambleas periódicamente?

#### **MENSAJE DEL STRM**

21. ¿Sobre qué aspectos o temas del movimiento te gustaría saber más?
22. ¿Has consultado la página de internet de la Sección 187?
23. ¿Qué crees que debería contener la página?
24. ¿Consideras que son efectivos los volantes que se reparten para difundir el movimiento?
25. ¿A través de qué medio crees que sería mejor difundir la información sobre movimiento?

Análisis de encuestas aplicadas tras proceso de recuento en empresa Atento

A las preguntas 1. *¿Cuáles son los principales problemas que enfrentas en tu trabajo y qué te gustaría que el STRM hiciera para cambiarlos?* y 2. *¿Cuáles son las principales razones por las que participas en el movimiento?*

Los trabajadores en su mayoría incluyeron la mejora y la claridad en el pago de SALARIOS, BONOS DE PRODUCTIVIDAD y PRESTACIONES DE TIPO ECONÓMICO -primas vacacionales, reparto de utilidades, etc. Mientras que en segundo lugar pusieron la MEJORA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO y el TRATO JUSTO E IGUALITARIO en el centro de trabajo por parte de los superiores.

A las preguntas 3. *¿Qué acciones consideras que tendría que hacer el STRM para lograr el respaldo de los trabajadores?* y 4. *¿Cómo consideras que se podría superar el miedo y la indiferencia entre los trabajadores para que participen en el movimiento?*

Los trabajadores respondieron en su mayoría que es necesario HACER LLEGAR LA INFORMACIÓN sobre la propuesta del STRM a más compañeros de base, teniendo así una MAYOR PRESENCIA entre la misma, así como DIFUNDIR UN MENSAJE CLARO, CORTO y CONCISO sobre la propuesta del STRM.

A la pregunta 5. *¿Te parece claro y conciso el mensaje que se transmite sobre el STRM y sus propuestas?*

Los trabajadores respondieron en su mayoría que aunque el mensaje del STRM era claro, hacia falta HACERLO LLEGAR A MÁS PERSONAS, MAYOR DIFUSIÓN y algunos indicaron que sí era necesario CLARIFICAR y HACER MÁS COMPRESIBLE el mensaje.

A la pregunta 6. *¿Qué aspectos crees que se deben abordar al momento de hablar con los trabajadores para que participen con el STRM?*

Los trabajadores respondieron que la información más necesaria era acerca de sus SALARIOS, BONOS y PRESTACIONES, seguido esto por los DERECHOS LABORALES BÁSICOS y las CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS DE PERTENECER A UN SINDICATO COMO EL STRM.

Pregunta 7. *¿De qué manera te gustaría seguir participando en el movimiento?*

La mayoría de los compañeros respondió que querrían participar INFORMANDO y DIFUNDIENDO INFORMACIÓN entre la base, seguido de los que contestaron querer tener una PARTICIPACIÓN MÁS ACTIVA tanto dentro como fuera de los centros de trabajo.

Pregunta 8. *¿Qué acciones te gustaron que realizó el STRM?*

La mayoría de los compañeros respondieron que la PRESENCIA de los miembros del sindicato en los centros de trabajo, seguido por la DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN y el APOYO REAL A LOS TRABAJADORES ACTIVOS Y DESPEDIDOS.



Pregunta 9. *¿Qué fue lo que faltó para que el STRM ganara el recuento? ¿Qué se debe reforzar?*

La mayoría respondió que se necesitaba MAYOR Y MÁS AMPLIA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN, así como MAYOR PRESENCIA en los centros de trabajo y con los compañeros trabajadores.

Pregunta 10. *¿Cuáles fueron las causas por las que no ganó el STRM?*

La mayoría respondió que la AMENAZA DE LA SALIDA DE CLIENTES, así como las IRREGULARIDADES DURANTE LA JORNADA ELECTORAL.

Pregunta 11. *¿Después del recuento ¿qué opinión tienen tú y tus compañeros acerca del STRM?*

Respondieron que en general es BUENA, pero que muchos compañeros están DECEPCIONADOS o DESILUSIONADOS con el STRM.

Pregunta 12. *De los argumentos mencionados por la empresa y el sindicato progresista ¿cuál consideras que tuvo mayor impacto en la decisión de la base trabajadora?*

La AMENAZA DE SALIDA DE CLIENTES, seguido de OFRECIMIENTOS Y DÁDIVAS DEL PROGRESISTA Y LA EMPRESA.

Pregunta 13. *En caso de haber votado por el STRM, ¿Por qué votaste por este sindicato?*

La mayoría votó por un CAMBIO que generara MEJORES CONDICIONES DE TRABAJO así como JUSTICIA e IGUALDAD.

Pregunta 14. *¿Si hubiera otra votación, por quién votarías?*

Todos votarían por el STRM, solo uno contestó que por NINGUNO.

Pregunta 15. *Durante las votaciones ¿percibiste o te comentaron acerca de alguna irregularidad en el proceso?*

La mayoría respondió que el VOTO DE PERSONAL QUE NO PODÍA VOTAR, seguido del CONTROL DEL VOTO y la PRESENCIA DE GOLPEADORES.

Pregunta 16. *Después de las elecciones ¿las condiciones de trabajo han cambiado?*

La mayoría contestó que las CONDICIONES NO HAN CAMBIADO NADA y algunos que LAS CONDICIONES HAN EMPEORADO.

De las preguntas 17 a 20, sobre el conocimiento del sindicato "progresista": *¿Conoces al sindicato presente en la empresa?, ¿conoces sus propuestas?, ¿los trabajadores eligen a sus representantes? y ¿realizan asambleas periódicamente?, respectivamente:*

La mayoría respondió NO CONOCER A SUS MIEMBROS, NO CONOCER SUS PROPUESTAS, NO HABER SIDO CONVOCADOS O PRESENCIADO ASAMBLEAS, NO HABER ELEGIDO O SABER DE ELECCIONES PARA LOS "REPRESENTATES" O

FACILITADORES. Solo algunos dijeron que CONOCÍAN A ALGÚN FACILITADOR, o que sabían que el progresista ofrecía DÁDIVAS.

Pregunta 21. *¿Sobre qué aspectos del movimiento te gustaría saber más?*

Los trabajadores respondieron que era necesaria información sobre: DERECHOS LABORALES BÁSICOS, QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE UN SINDICATO DEMOCRÁTICO y QUÉ CAMBIOS TRAERÍA LA PRESENCIA DEL STRM EN LA EMPRESA.

Pregunta 22 y 23: *¿Has consultado la página de Internet de la sección 187? y ¿qué crees que debería contener la página?, respectivamente.*

Solo algunos compañeros respondieron haberla visitado, indicando que se requería ACTUALIZACIÓN CONSTANTE, ESPACIO PARA CONTACTO Y OPINIONES así como MAYOR INFORMACIÓN -sobre sindicatos de protección y "de todo tipo".

Pregunta 24. *¿Consideras que son efectivos los volantes que se reparten para difundir el movimiento?*

Respondieron que era necesaria MÁS DIFUSIÓN y en un caso mayor consistencia.

Pregunta 25. *¿A través de qué medio crees que debería difundirse el movimiento?*

La mayoría indicó que el INTERNET y sus herramientas -REDES SOCIALES, EMAIL y SITIO-, seguido de VOLANTES -stickers-, y otros MEDIOS MASIVOS - como periódicos, radio y tv-, así como PRESENCIA e información PERSONA a PERSONA.

Compañer@:

Somos trabajadores del Call Center Atento que desde hace más de tres años luchamos por el ejercicio de nuestra libertad sindical.

En Atento, existe un sindicato de protección llamado Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana. Este sindicato fue elegido por Atento para firmar un contrato colectivo a espaldas de los trabajadores.

Esto ha permitido que la empresa pague malos salarios, incumpla con el pago de comisiones, carezca de instalaciones adecuadas, despida injustificadamente a los teleoperadores, y en general, viole reiteradamente nuestros derechos.

Sin embargo, con el apoyo del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), logramos constituirnos como la sección 187 de dicho sindicato.

El pasado 2 de julio se celebró un recuento sindical para determinar qué sindicato tiene el apoyo de la mayoría de los trabajadores en Atento.

En contubernio con las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, Atento y el Sindicato Progresista intimidaron, compraron el voto y acarrearón a los teleoperadores al viejo estilo priista.

Quienes formamos la sección 187 y en general todos los miembros del STRM fuimos hostigados por golpeadores contratados por Atento y el Sindicato Progresista. Ante nuestro asombro, los golpeadores eran protegidos por los granaderos a las afueras de la Junta Local.

Sin ningún que la autoridad pusiera un alto, Atento infló el padrón de votantes, llevó a votar al personal de confianza, e impidió el voto de muchos trabajadores. El resultado era de esperarse, el recuento sindical fue ganado por el Sindicato Progresista.

A más de cuatro meses del recuento del 2 de julio, la Junta de Conciliación no ha emitido el laudo dónde declare la victoria del Sindicato Progresista. Sin embargo nuestra lucha no se detiene.

Somos muchos los trabajadores que queremos hacer valer nuestros derechos y que seguimos en pie de lucha para poder elegir libremente qué sindicato queremos que nos represente. Sabemos que en esta lucha contamos con el apoyo de las organizaciones sindicales que forman la Unión Nacional de Trabajadores.

El presente es de lucha, el futuro es nuestro.

Sección 187-Atento del STRM



**FICHA DE DATOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CASOS ANTE EL  
TRIBUNAL INTERNACIONAL**

**Para trabajadores del apartado A**

Datos de la organización o grupo de trabajadores		
1. Nombre: <b>Sección 187 Atento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana</b>		
2. Domicilio: <b>Río Neva # 16 Colonia Cuauhtémoc</b>		
Municipio o delegación <b>Cuauhtémoc</b>	Estado <b>Distrito Federal</b>	Código Postal <b>06500</b>
Teléfono: <b>51401827/5539721357</b>  <b>5536681207/5559032918</b>	Correo electrónico  <b><u>rafaelng@strm.org.mx</u></b> <b><u>yorei_politicas@yahoo.com.mx</u></b> <b><u>astro_lalo@live.com.m</u></b> <b><u>elycr_cp@hotmail.com</u></b>	Página web: <b><u>www.seccioatento.com</u></b> y  Facebook: <b>AtentoSeccionStrm</b>
3. Nombre del secretario general o representante(s): <b>Francisco Hernández Juárez</b>		
4. Nombre del responsable del enlace con el Tribunal: <b>Rafael Naranjo, Yoreimi Escalona, Eduardo Vargas, Elizabeth Calvillo</b>		
5. Nombre de (e/l/os) asesor(es) legal(es): <b>Lic. Carlos Mendoza/ Lic. Héctor Barba</b>		
Teléfono  <b>51401827/5539721357</b>  <b>5536681207/5559032918</b>	Correo electrónico  <b><u>rafaelng@strm.org.mx</u></b> <b><u>yorei_politicas@yahoo.com.mx</u></b> <b><u>astro_lalo@live.com.m</u></b>  <b><u>elycr_cp@hotmail.com</u></b>	
Datos de la empresa		
6. Nombre de la empresa para la que trabajan: <b>Atento Servicios SA de CV</b>		

7. Actividad que realiza: **Relacionadas con las telecomunicaciones, gestión logística, de sistemas de comunicaciones, la telemática, la informática e internet.**

8. Rama industrial a la que pertenece: **Telecomunicaciones**

9. Grupo empresarial: **Telefónica**

9. Domicilio de la empresa

**Monterrey No. 100 Esquina Insurgentes, Colonia Roma, C.P.06700, México, Distrito Federal.**

Municipio o delegación

Estado

Código Postal: **06700**

**Distrito Federal**

**Ciudad de México**

10. Domicilio de los establecimientos o centros de trabajo en los que opera la empresa

a) **Monterrey N. 100 esquina Insurgentes, C.P.06700 México, Distrito Federal.**

b) **Puebla N. 227, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.**

c) **Dinamarca N.51, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, Distrito Federal.**

d) **Av. Insurgentes Sur N. 1971, piso 4, local191, Colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México Distrito Federal.**

e) **Av. Chapultepec N.408, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, Distrito Federal.**

f) **Boulevard Felipe Ángeles N. 1402, Tercer Piso, Colonia Santa Julia, C.P. 42080, Pachuca, Hidalgo.**

g) **Presa Salinillas N 370, Colonia Loma Hermosa, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11200, México, Distrito Federal**

h) **Calle Rafael Alducín N. 101, Colonia Ferrocarrilera, Toluca, Estado de México.**

i) **Boulevard Luis Donaldo Colosio N. 212, nivel 4, Centro Comercial Interplaza, fraccionamiento arboledas de San Javier, Pachuca Hidalgo.**

j) **Contac Center Metepec, Manuel J. Cloutier N14, esquina Vicente Guerrero, barrio San Francisco, C.P.52176, Metepec, Estado de México.**

K) **Yucatán N.15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, Distrito Federal.**

l) **Amores 321, planta baja y tercer piso, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Distrito Federal**

11. Nombre(s) de (el/los) principal(es) accionista(s): **Telefónica Movistar**

**Datos sobre el conflicto**



12. Sindicato titular del contrato colectivo de trabajo:

**Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana**

13. Es conocido el contrato colectivo por la base trabajadora si ( ) no ( x )

14. Autoridad laboral que conoce de su registro:

**Secretaría de Trabajo y Previsión Social y Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal**

15. Describa en unas líneas el estado en el que se encuentra el conflicto del sindicato o grupo de trabajadores **después de la resolución del TRIBUNAL INTERNACIONAL DE LIBERTAD SINDICAL.**

Después de seis meses de espera e injustificadas negativas, el 23 de Junio de 2010, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal informó al STRM que se efectuaría el recuento sindical el viernes 2 de julio de 2010, a partir de las 17:00 hrs. Las autoridades laborales del DF, agregaron que otros dos sindicatos habían solicitado la titularidad de contrato colectivo y que las otras partes ya habían sido notificadas, dejando ver que existía por su parte una actitud parcial y favorable hacia la empresa Atento y el Sindicato Progresista.

El recuento sindical se efectuó en un clima de violencia y estuvo repleto de irregularidades orquestadas por directivos y personal de confianza de la empresa Atento y el Sindicato Progresista, quienes en todo momento contaron con la total complicidad de la Junta Local y de las autoridades del DF. Entre las evidentes irregularidades estuvieron:

1) Presencia de golpeadores en los días previos y durante el recuento, quienes amedrentaron a los trabajadores de Atento, integrantes de la sección 187 y miembros del Comité Ejecutivo Nacional del STRM.

2) Nulas condiciones para efectuar un recuento enmarcado en un clima democrático e imparcial en que los trabajadores votaran libre y secretamente por el sindicato que por el que querían ser representados.;

a) Falta de confiabilidad del padrón electoral, debido a que no se realizó una audiencia en los días previos al recuento, en la cual, las partes certificarán la legalidad del mismo.

b) Los trabajadores fueron preseleccionados y trasladados en autobuses de los centros de trabajo hacia la Junta Local por personal de confianza de la empresa Atento y por facilitadores del Sindicato Progresista, quienes tomaron los datos personales de cada uno de ellos.

c) No hubo garantías para que los trabajadores emitieran su voto de manera libre y secreta, el número de mamparas cubiertas fue insuficiente y en su lugar se colocaron mesas descubiertas que estuvieron rodeadas de personal de confianza de la empresa Atento.

3) Manipulación del voto y amedrentamiento de las y los trabajadores;

a) Muchos de los trabajadores que ingresaron a votar fueron identificados como personal de confianza.

b) Los trabajadores denunciaron que los simpatizantes de la sección 187 del STRM estaban marcados en el padrón.

c) Hubo despojo de credenciales de elector y entrega de fotocopias de las mismas, situación por la que muchos trabajadores no lograron ingresar a votar.

d) Amenazas constantes de despido hacia los simpatizantes del STRM y/o sobre el cierre de la empresa. Despidos Selectivos.

e) Ofrecimientos a los trabajadores el pago de 250 pesos, paquetes de cosméticos y un Permiso con Goce de Sueldo por emitir su voto a favor del Sindicato Progresista. También, personal de confianza de Atento indicó que sería necesario para efectuar el pago del Permiso con Goce de Sueldo que los trabajadores marcaran las boletas con su número de empleado.

De manera discrecional, la Junta Local tardó seis meses en emitir el Laudo, sin tomar en cuenta los reclamos perfectamente justificados que realizó la representación legal de la sección 187 Atento-STRM, y pese a las evidentes violaciones e irregularidades durante el proceso, declaró ganador al Sindicato Progresista. Ante tales circunstancias se el recurso de Amparo con miras a la reposición del recuento, en el cual, se deberán garantizar las condiciones para que los trabajadores emitan su voto de manera libre y secreto en un marco que resguarde su seguridad e integridad física, lo cual, sólo se logrará si la Junta local asume una actitud imparcial y se aleja de prácticas corruptas y clientelares que atentan contra los derechos de las y los trabajadores de Atento.

16. Autoridades involucradas:

**Secretaría de Trabajo y Previsión Social y Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal**

17. Recursos legales nacionales promovidos:

- ✓ **9 de Junio de 2009 se solicitó la actualización del padrón del STM en la que se integra 24 trabajadores de Atento como parte de la sección 187 del STRM. Para el 27 de agosto del mismo año se otorgó la toma de nota de la sección 187 en la que se le reconoce legalmente.**
- ✓ **15 de diciembre de 2009 se solicitó a la Junta Local la titularidad del Contrato Colectivo de trabajo de Atento.**
- ✓ **2 de Julio de 2010 se efectuó el recuento sindical**
- ✓ **14 de diciembre de 2010 Junta Local emitió el Laudo sobre resultado de recuento y falla a favor del Sindicato Progresista de Trabajadores de comunicaciones y Transportes de la República Mexicana.**
- ✓ **18 de Enero de 2011 se deposito ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF el recurso de Amparo del Laudo emitido por Junta Local sobre el resultado del recuento.**

18. Recursos legales internacionales promovidos (en su caso):



## **Reporte del Equipo de Observación del Voto para Determinar los Derechos de Negociación en Atento Servicios, México.**

### **Equipo de Observación**

El equipo se conformó de diez representantes de las siguientes instituciones nacionales e internacionales:

#### **UNI Américas**

**Sintetel, Fenattel (Brazil)**

**CEREAL (Mexico)**

**CWA (Estados Unidos)**

**AFL-CIO (Estados Unidos)**

Todos, excepto uno de los observadores, han tenido experiencia previa en la observación de elecciones para votos del gobierno y/o los sindicatos.

### **Orientación**

El STRM (Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana) proporcionó una orientación de dos horas antes de la elección, que cubrió los siguientes temas:

La Ley Federal del Trabajo y las relaciones laborales relacionadas específicamente a la representación sindical y a los derechos de negociación;

Código de Conducta de Telefónica, Acuerdo Marco Global y responsabilidades dentro de los Tratados Internacionales, tales como el Pacto Mundial de la ONU;

Operaciones de Atento Servicios en la Ciudad de México;

Ubicación de los lugares de trabajo de Atento y de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje en la Ciudad de México (JLCyA);

Actividades irregulares y acción fraudulenta en la elección de julio de 2010 para derechos de negociación en Atento Servicios en la Ciudad de México.

Prevención de riesgos y protocolos de seguridad.

### **Duración y ubicaciones de la Observación**

Lunes 31 de octubre de 2:30pm a 6:30pm

3pm – Atento Servicios: Sevilla

3:35pm – Atento Servicios: Puebla

4pm – Atento Servicios: Yucatán

4:25pm – Atento Servicios: Roma

4:45pm – Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México (un miembro del equipo de observación se presentó a las 4pm)

Tiempo total: 4 horas

### **Horario de la elección**

El voto fue programado para empezar a las 5pm del 31 de octubre, 2011.

El voto fue suspendido oficialmente a las 5:45pm, 31 de octubre de 2011

## Entrevistados

STRM		Víctor Enrique Fabela, Secretario de Relaciones Exteriores, Alianzas y Actas
		Dr. María Xelhuanxti López, Asesora del STRM
		Álvaro Villalobos Frías, Miembro de la Comisión de Acción Política
		Rafael Marino, Miembro de la Comisión de Acción Política
		Víctor Rangel, Comité Local, Sección 187
		Elizabeth Calvillo, Comité Local, Sección 187
Atento Servicios		Una trabajadora joven no identificada, afuera del call center Sevilla
		Un joven empleado de confianza afuera de las oficinas corporativas en Yucatán
		Dos empleados de Telefónica Movistar
		Un empleado encargado en entregar comida
Seguridad	Control de Seguridad	Fueron negadas todas las solicitudes de entrevistas.
	Seguridad privada no-uniformada (de aquí en adelante denominada "golpeadores")	Un hombre no identificado afuera del call center Puebla Aproximadamente diez hombres jóvenes afuera de las instalaciones de la JLCA
	Fuerzas de Seguridad Pública	El Jefe de la Brigada de Policía Antidisturbios estaba estacionado en la JLCA (El oficial rehusó dar su nombre o su rango)

## Metodología

Entrevistas con los funcionarios del STRM y miembros de la Sección 187 con referencia a las acciones de Atento Servicios entre el 24 y el 31 de octubre del 2011, durante la mañana previa a la elección;

Visitas sin previo aviso a lugares de trabajo seleccionados al azar.

Entrevistas en el lugar con los trabajadores de Atento Servicios;

Entrevistas en el lugar con el personal de seguridad privado uniformado;

Entrevistas en el lugar con las fuerzas de seguridad pública;

Entrevistas en el lugar con los golpeadores;

Entrevistas en el lugar con la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México;

Petición oficial para entrar en la JLCA (Junta Local de Conciliación y Arbitraje);

Observación directa de la presencia, actitudes e interacciones de y entre Atento Servicios, Gerencia, Empleados de confianza de Atento Servicios, Empleados de línea de Atento Servicios, representantes de STRM, representantes del Sindicato Progresista, fuerzas de seguridad pública, personal de seguridad privada, espectadores y transeúntes;

Se tomaron videos y fotografías de todos los lugares visitados;

Cada observador internacional presentó al coordinador del grupo un reporte de observación escrito independientemente, quien verificó y recopiló las investigaciones.



**Se circuló un reporte de borrador entre todos los miembros del equipo internacional de observación, quienes corrigieron y/o verificaron el reporte antes de ratificarlo para su versión final.**

## **Observaciones**

### **Lista de Votantes**

Los funcionarios del STRM reportaron que la lista se componía de aproximadamente 3,000 empleados de Atento Servicios registrados en el sistema nacional del Seguro Social y fue proporcionada a la JLCA por Atento Servicios. La lista no se disgregó entre votantes que cumplían los requisitos y los que no los cumplían. Las listas del Seguro Social incluyen los nombres de los trabajadores de confianza.

Los organizadores del STRM calcularon que 1,200 trabajadores cumplían los requisitos para votar e hicieron una lista de votantes del STRM.

Solamente aquellos trabajadores empleados por Atento Servicios al 15 de diciembre de 2009 y que continuaban empleados por la compañía o que tenían juicios legales debido a despido injustificado aún activos al 31 de diciembre de 2011 y que no fueran empleados de confianza, fueron elegidos para votar. En una compañía con una rotación anual estimada de 70%, el número de votantes elegibles sería bajo con respecto al número total de trabajadores.

Al STRM nunca se le dió la lista oficial de votantes. Más bien, al sindicato se le dio notificación por escrito de que la JLCA usaría las listas del seguro social proporcionadas por Atento Servicios. Fue denegada la objeción de los abogados de STRM al uso de esta lista.

### **En los call centers y en las oficinas corporativas:**

#### **En general**

Ausencia de fuerzas de seguridad pública;

La presencia reforzada de personal de seguridad privada (Control de Seguridad) contratado por Atento Servicios;

La presencia de hasta 25 golpeadores entre las edades de 30 y 50 años en cada lugar, excepto en las oficinas corporativas. Cuando se les preguntó, los hombres aseguraron no saber el por qué estaban presentes, aparte de "asegurarse que no sucediera nada". Los hombres reportaron que unos intermediarios que trabajan en representación de Atento Servicios les habían solicitado su presencia. Todos cargaban mochilas cuyo contenido fue desconocido. La mayoría eran de físico fornido o musculoso y varios de ellos adoptaron posturas amenazadoras. Entre estos hombres había algunos que estaban coordinando las tareas y estableciendo las reglas, por ejemplo, cuando los observadores se acercaban a un golpeador para hacer preguntas, uno de los coordinadores también se acercaba e indicaba al hombre que no hablara.

Los representantes del Sindicato Progresista fueron vistos coordinando la logística entre los choferes de los autobuses y los golpeadores.

El STRM reportó que a los trabajadores de algunos call centers se les dijo que no se les daría permiso para presentarse al voto. En el caso de un call center, esta negativa condujo a la amenaza de un paro laboral, hasta que los trabajadores supieron que la votación había sido suspendida

El STRM también reportó que a los trabajadores que se comprometieron a votar por el Sindicato "Progresista", les prometieron transporte a la JLCA, un caja de lunch y tiempo pagado incluyendo un bono salarial de tres días

## **En concreto**

### **Sevilla (Av. Chapultepec 408. Colonia Roma. Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, DF).**

Había 2 representantes del STRM observando el área cerca de las puertas del call center y reportando los acontecimientos al STRM;

1 autobús de la empresa Ehecatl estaba estacionada frente a las puertas del call center;

Había 5 golpeadores estacionados a 2 o 3 metros de las puertas del call center;

Había 11 golpeadores de pie y/o sentados en el camellón de la avenida Chapultepec en un área directamente enfrente y a los lados de la entrada de Sevilla;

Personal uniformado de Control de seguridad estaba emplazado dentro y fuera de las puertas del call center, para controlar la entrada y salida de los empleados;

Los trabajadores reportaron un aumento en el número de personal de Control de seguridad trabajando a las puertas del call center en ese día.

Mientras el personal de Atento Servicios salía del call center para abordar el autobús, los 16 golpeadores se formaron en dos columnas entre las puertas del call center y el autobús, a través de las cuales el personal tenía que caminar para abordar el autobús

El personal de control de seguridad escoltó a los empleados a través de las dos filas de golpeadores hacia el autobús.

- 1 trabajador informó a los observadores que los a trabajadores de línea que pensaban votar se les habían dado instrucciones de presentar sus credenciales oficiales del IFE a personal de supervisión de Atento Servicios a las 2 pm del 31 de octubre de 2011. Un representante del "Progresista" fotocopió las credenciales del IFE antes de ser regresadas a sus dueños, a quienes se les preguntaba en ese momento por quién pensaban votar. Los trabajadores que dijeron a sus supervisores o a los representantes del Progresista que pensaban votar por ese sindicato se les dijo que serían transportados a la JLCA esa misma tarde.
- Se pidió acceso al edificio así como entrevistas con la gerencia de Atento Servicios, pero fueron negados por personal de Control de seguridad y por el personal de Atento Servicios, quienes dijeron que no estaban presentes los gerentes
- Los trabajadores no abordaron el autobús que los esperaba durante el tiempo que estuvo presente el equipo de observación.

### **Puebla (Puebla 77, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, DF)**

- Dos representantes de STRM estaban presentes observando el call center

- Había 21 golpeadores parados alrededor de la entrada al call center. Uno de los hombres comenzó a filmar a los observadores un poco después de su llegada a la entrada del call center. Otro de los hombres, aparentemente bajo la influencia de una sustancia psicotrópica no identificada, comenzó a usar lenguaje agresivo e incoherente hacia los observadores en el momento en que se acercaban y otros hombres lo calmaron. Había olor a marihuana. Algunos hombres tomaron fotos a los observadores.

- Se pidió acceso al edificio así como entrevistas con la gerencia de Atento Servicios, pero fueron negados por personal de control de seguridad y por el personal de Atento Servicios, quienes dijeron que no estaban presentes los gerentes

- Dos trabajadores de Telefónica Movistar comentaron que nunca habían visto tanto personal de control de seguridad o a individuos amenazadores a las puertas del centro de trabajo (el cual estaban visitando por asuntos no relacionados con la elección).

- Se pospuso la subida al autobús hasta que el equipo de observación abandonó el call center.

**Yucatán (oficinas corporativas) (Yucatán 15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06100, México, DF)**

- Aproximadamente 45 empleados de Atento Servicios, identificados como "empleados de confianza" según sus gafetes, abordaron el autobús en las puertas del edificio. También se cargaron cajas de lunch en el autobús.
- Un empleado de confianza dijo a los observadores que se le había ordenado no hablar con nosotros y que no sabía por qué el personal estaba subiendo al autobús. Otros empleados de confianza evitaron contacto visual con los observadores.
- Se identificó una etiqueta del Sindicato Progresista que animaba a los trabajadores a votar por el, en el pasamano de los escalones de la entrada a las oficinas corporativas.
- No estuvo presente ningún personal de seguridad privada sin uniforme y sin entrenamiento (golpeadores).
- Una petición del grupo de observación para entrevistar a la gerencia de Atento Servicios fue negada por ausencia, puesto que el empleado a quien se hizo la petición no regresó para dar una respuesta a los observadores.
- Según entraba y salía el personal del edificio de Atento Servicios, el personal de Control de Seguridad, uno de los cuales tenía el tatuaje de una suástica en la muñeca izquierda, revisaba sus identificaciones y sus bolsas.
- Estaban presentes siete personas de Control de Seguridad en la puerta de las oficinas corporativas.
- Uno de los representantes del sindicato Progresista abordó el autobús con una carpeta portapapeles en donde había nombres que el representante del sindicato revisó una vez dentro del autobús.
- Estuvieron presentes un gerente y dos instructores en la calle mientras el equipo de observación estuvo presente. La subida al autobús se interrumpió y después se demoró hasta que se fue el equipo de observación.

**Roma (Monterrey 100, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, DF)**

- 3 personas de Control de Seguridad estuvieron paradas en el área de estacionamiento del call center
- Los observadores de STRM reportaron que habían estado presentes 25 golpeadores a las 2pm
- 

De los call centers al JLCA:

- Subieron a los empleados de confianza (no elegibles para votar) en los autobuses para ser transportados a la JLCA

No se vio que se transportaran a empleados de línea (elegibles para votar) a JLCA.

**Afuera de la JLCA: Río de la Loza 98, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, México**

La presencia de autobuses rentados por Atento Servicios estacionados cerca de las puertas de la JLCA.

La presencia de camiones blindados de Atento Servicios estacionados cerca de las puertas de la JLCA. La presencia de un autobús de la oficina corporativa con empleados de confianza solamente.



La presencia de un autobús de Control de Seguridad que bloqueaba el acceso a la entrada principal a la JLCA (sobre la calle Río de la Loza).

La presencia de los representantes del sindicato Progresista, quienes llegaron aproximadamente a las 4pm en un autobús lleno de los representantes y de empleados de confianza de Atento Servicios. La presencia de cinco observadores de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

Los representantes de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal dijeron que ellos no tenían ni la autoridad ni la influencia para permitir que los miembros del equipo internacional de observación entraran a la JLCA.

El personal de la JLCA no permitió que los observadores internacionales entraran a la JLCA a pesar de las peticiones oficiales llevadas a cabo previas al voto y a las cuales se les había dado una respuesta afirmativa y a pesar de que los observadores mostraron sus identificaciones oficiales y copias de la carta petitoria.

Las puertas de la JLCA se aseguraron con una cadena al momento de empezar el voto, a las 5pm.

Los representantes del "Progresista" organizaron a los empleados de confianza para formar varias filas alrededor de las puertas de la JLCA y fueron después acordonados por una fila de empleados uniformados de la empresa de Control de seguridad.

Los empleados de confianza se rehusaron a ser fotografiados después que escucharon que los empleados de línea de Atento Servicios los identificaran como no elegibles para votar.

Un golpeador en estado de ebriedad que afirmó actuar en nombre de Atento Servicio (pero sin poder proporcionar pruebas de su asociación con Atento Servicios) pidió sacar fotos del equipo internacional de observación y persiguió al equipo cuando se negó el permiso para fotografiar.

La presencia de aproximadamente 300 golpeadores. Por lo menos uno de los 300 se identificó como trabajador de Atento Servicios. Ninguno pudo señalar en cual call center trabajaban, aunque varios aseveraron que trabajaban para Atento. Ninguno pudo articular ninguna razón del por qué estaban presentes. Varios hicieron gestos amenazadores a los observadores. Algunos parecían tener marcas pertenecientes a bandas. Un individuo llevaba un palo de madera con clavos que sobresalían. Se vio a varios de los hombres inhalando sustancias desconocidas de bolsas y el olor a marihuana y a alcohol estaba presente. Los aproximadamente 300 hombres tenían apariencia similar (vestimenta, edad, forma de cuerpo) a los golpeadores que se observaron en cada uno de los call centers visitados por el equipo de observación en las horas previas a la elección.

La presencia de dos hombres que coordinaban a los 300 golpeadores y quienes habían estado presentes en el voto fraudulento del 2 de Julio de 2010, diciendo ser representantes del sindicato "Progresista".

El papel de los aproximadamente 300 golpeadores fue impedir el acceso de los simpatizantes del STRM a la JLCA, evidenciado por su postura en el área inmediatamente

enfrente de las puertas de la JLCA y su forma de avanzar para repeler a los simpatizantes de STRM cada vez que éstos trataban de ganar acceso a las puertas.

Los 300 golpeadores gritaron insultos, hicieron gestos amenazadores y ejercieron contacto corporal por medio de empujones, patadas y golpes contra los miembros de STRM y sus simpatizantes. También lanzaron proyectiles que incluían botellas de vidrio y de plástico a los miembros y a los simpatizantes de STRM.

Los golpeadores y sus coordinadores montaron una plataforma equipada con sistema de sonido a aproximadamente 3 metros de las puertas de la JLCA con música de baile a todo volumen, se arrojaron proyectiles y los jóvenes hacían gestos intimidantes a los trabajadores de Atento Servicios que estaban en espera de votar.

Una ambulancia estacionada junto al área controlada por los 300 golpeadores bloqueó toda la vista de las puertas de la JLCA.

Cuando los representantes del STRM hablaron a través del sistema de sonido sobre los golpeadores contratados por la empresa, al menos un hombre del grupo de aproximadamente 300 levantó su mano para identificarse como "golpeador a sueldo".

Un grupo de 5 golpeadores ridiculizó a la elección y a los trabajadores de Atento Servicios mientras éstos esperaban en fila entre las cadenas humanas protectoras, para tener acceso a la JLCA.

El personal de Control de Seguridad también estuvo presente dentro el área usada por los golpeadores.

La plataforma, la ambulancia y el autobús de Control de Seguridad formaron un semi-círculo alrededor de las puertas de la JLCA y dentro de este espacio los 300 hombres coordinaron el bloqueo de las puertas y los empujones contra los representantes de STRM y los trabajadores de Atento Servicios cuando trataron de tener acceso a la JLCA.

La presencia de aproximadamente 30 policías antimotines perfectamente equipados, un vehículo de la policía estacionado en la esquina de las calles Dr. Río de la Loza y Dr. Andrade de las 4pm en adelante.

También estaba presente un camión de la policía que portaba un cañón de agua estacionado en la calle de Dr. Andrade casi enfrente de la entrada a la JLCA.

En ningún momento la policía intervino a fin de asegurar la seguridad de cualquiera de las partes.

Aproximadamente 20 policías antimotines adicionales ganaron acceso al área directamente alrededor de las puertas aproximadamente a las 5:30pm cuando los simpatizantes de STRM habían entrado al área, y habían desplazado a los empleados de confianza de Atento Servicios, a los representantes del sindicato "Progresista" y a los aproximadamente 300 golpeadores.

Los 20 policías antimotines usaron equipo de protección facial (visores) para protegerse de los objetos que lanzaba el personal de seguridad privada sin uniforme.

La presencia, calculada en 2,000 funcionarios, representantes, miembros y simpatizantes del STRM, funcionarios afiliados a la UNT, funcionarios del SME, representantes de otras organizaciones mexicanas de la sociedad civil en coalición con el movimiento sindicalista democrático e independiente. Los líderes de estos grupos llamaron a la calma desde la plataforma y animaron a los trabajadores a votar libremente

El STRM había llegado varias horas antes del voto para establecer un espacio no-violento alrededor, de la calle que lleva a las puertas de la JLCA (calle Dr. Andrade). El STRM reportó que no había logrado tener acceso a todo el espacio en la cuadra de Dr. Andrade

directamente colindante con las puertas de la JLCA dado que los aproximadamente 300 hombres que los observadores vieron, ya habían controlado grandes partes del espacio, incluyendo el área directamente alrededor de las puertas de la JLCA. El STRM reportó que los hombres estuvieron presentes desde antes de la llegada del STRM a la JLCA a mediodía. El STRM montó una plataforma equipada con sistema de sonido aproximadamente a 6 metros de las puertas de la JLCA, desde la cual los líderes del STRM y de otros sindicatos y organizaciones de la sociedad civil posteriormente transmitieron mensajes informativos, de solidaridad, de reducción de tensión y estímulo a los trabajadores de Atento Servicios que esperaban votar.

La presencia de aproximadamente 45 trabajadores de Atento Servicios que no se reportaron a trabajar ese día.

Algunos trabajadores que esperaban votar expresaron temor al ver a sus supervisores que también estaban en la fila para entrar a la JLCA.

Cuando los representantes de STRM intentaron desempacar el equipo de sonido, fueron amenazados a gritos.

Los funcionarios y el personal de STRM formaron "cadenas humanas" protectoras alrededor los trabajadores de Atento Servicios que esperaban votar, para darles paso seguro a las puertas de la JLCA.

Según los trabajadores protegidos de STRM iban ganando terreno más cerca de las puertas de la JLCA, el grupo de aproximadamente 300 hombres los empujaban, pateaban, lanzaban proyectiles, empujando y gritando. Algunos de los simpatizantes de STRM fueron forzados a subir a las puertas metálicas hasta llegar al alambre de púas de lo alto, para evitar ser aplastados durante los empujones. Esto sucedió en varias ocasiones. Algunos proyectiles les pegaron a los trabajadores de Atento Servicios causando lesiones menores.

A las 5:15pm. los simpatizantes del STRM intentaron entrar a la JLCA caminando a la parte trasera del edificio, acompañados de funcionarios de STRM y de miembros del equipo de observación. Las puertas no les fueron abiertas.

A las 5:30pm el STRM ganó el espacio inmediatamente afuera de las puertas de la JLCA. Los empleados de la JLCA empezaron a manipular las cadenas de las puertas. No fue claro si fue para añadir más cadenas o quitar las que estaban cerrando las puertas. La policía antimotines se acercó a las puertas y se colocó entre los votantes y las puertas.

Aproximadamente a las 5:45pm se dio aviso que la JLCA había suspendido la elección. Mientras el STRM y los trabajadores de Atento Servicios empezaron a dispersarse, los observadores presenciaron que aproximadamente 30 golpeadores formaron filas para recibir pago de sujetos no identificados.

### **Dentro de la JLCA**

- Tres abogados de STRM fueron identificados y eran visibles dentro de las puertas de la JLCA.

Los representantes de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México informaron que sus representantes estuvieron dentro de la JLCA.

Se vio, a través de las puertas a los empleados de confianza dentro de la JLCA parados junto a las mesas de recepción de votos y las cabinas transparentes para votar, las cuales se habían colocado al aire libre. De acuerdo con los reportes de los representantes de STRM colocados en la calle enfrente de la JLCA, estos empleados entraron a la JLCA aproximadamente a las 3pm con el permiso del personal de la JLCA.



Cuando los representantes y los simpatizantes de STRM fueron desalojados de las puertas de JLCA en Río de la Loza, los empleados de la JLCA miraban desde dentro de las puertas y no hicieron nada para intervenir.

## **Conclusiones**

**El equipo internacional de observación no obtuvo la acreditación oficial de las autoridades de la Ciudad de México. Tampoco tuvo acceso el equipo de observación al interior de ningún call center de Atento Servicios o a la JLCA. Aún más, a sus miembros no se les permitió entrevistar a la gerencia o al personal de supervisión de Atento Servicios, ni al personal de supervisión de Control ni al personal de la JLCA a pesar de las peticiones oficiales y aviso previo sobre la presencia del equipo de observación a la JLCA. A pesar de las limitaciones a la libertad de movimiento y al acceso de información del equipo de observación, se reunió suficiente evidencia para concluir que:**

**A los empleados elegibles para votar en la repetición el 31 de octubre de la elección del 2 de Julio de 2010 para determinar los derechos de negociación en Atento Servicios se les negó este derecho debido a una serie de irregularidades cometidas antes de la elección, llevando a e incluyendo la suspensión de la elección a las 5:45pm el 31 de octubre por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México.**

**Estas irregularidades fueron cometidas con pleno conocimiento e intencionalmente por la gerencia de Atento Servicios y el sindicato "Progresista", quienes operaban de manera conjunta con la intención de mantener su contrato de protección. El Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, a quien se informó la probabilidad de irregularidades, violencia y fraude antes de la elección, contribuyó a las acciones llevadas a cabo por Atento Servicios y por el sindicato "Progresista" debido a que su administración falló en implementar las medidas para prevenirlos antes o durante su acontecimiento.**

**Las acciones hostiles hacia una elección libre y justa incluyeron, pero no se limitaron, a lo siguiente:**

**Llenado de urnas con votos de la lista**

**Retención de la lista de votantes**

**Cuestionamiento e intimidación a votantes**

**Registro de la identidad del votante**

**Oferta de incentivos financieros por el voto a la empresa (sindicato protector)**

**Amenaza de sanciones por votar por STRM**

**A los votantes elegibles se les impide votar**

**A los votantes no-elegibles se les anima a votar**

**Se amenaza y se comete violencia física contra los votantes**

**Estas acciones contravienen las disposiciones consagradas en las siguientes leyes nacionales, tratados internacionales, acuerdos corporativos y las normas y estándares voluntarios.**

**La Constitución Mexicana Sección 16 Artículo 123: los trabajadores tendrán el derecho de organizarse para la defensa de sus intereses, formando sindicatos, asociaciones profesionales, etc.**

**Artículos de la Ley Federal del Trabajo Mexicana:**

**Artículo 183- Los trabajadores de confianza no pueden formar parte de ningún sindicato del lugar de trabajo y no pueden ser tomados en consideración en ninguna elección de sindicato**

**Artículo 931 – Si se lleva a cabo una elección del sindicato, deben mantenerse las siguientes normas: IV. Los votos de los empleados de confianza no se deberán contar/permitir en la cuenta final**

**ILO Convención 87 sobre libertad de asociación, ratificada por México en abril 1950**

**ILO Convención 98 sobre el derecho de negociar colectivamente, aunque no fue ratificada por México, es una obligación según la Declaración de Filadelfia sobre Derechos Fundamentales de 1998**

- Pacto Mundial de la ONU  
[http://www.unglobalcompact.org/Issues/Labour/Global\\_Framework\\_Agreements.html](http://www.unglobalcompact.org/Issues/Labour/Global_Framework_Agreements.html)
- Directrices de OECD para Multinacionales <http://www.oecd.org/dataoecd/43/29/48004323.pdf>
- Telefónica Código de Conducta Corporativo -  
[http://www.uniglobalunion.org/apps/portal.nsf/7d24600935695d19c1257398002c8732/513a7b55742a39eec125755100579d2a/\\$FILE/UNI-Telefonica-en.pdf](http://www.uniglobalunion.org/apps/portal.nsf/7d24600935695d19c1257398002c8732/513a7b55742a39eec125755100579d2a/$FILE/UNI-Telefonica-en.pdf)
- Telefónica- UNI Código de Conducta (Acuerdo de marco global)  
[http://www.uniglobalunion.org/Apps/UNIFiles.nsf/vwLkpFilesByld/1CFD50420FD1B59EC125764A0034256D/\\$FILE/English\\_Grid.pdf](http://www.uniglobalunion.org/Apps/UNIFiles.nsf/vwLkpFilesByld/1CFD50420FD1B59EC125764A0034256D/$FILE/English_Grid.pdf)
- Telefónica- Sindicato Global UNI reglas para elecciones sindicales libres y justas, firmado en agosto 2011.

**El resultado de lo mencionado arriba es la segunda negación documentada del derecho de los trabajadores de Atento Servicios a una elección de derechos de negociación libre y justa. La negación de ese derecho, combinada con el hecho de que el sindicato “Progresista” no ha negociado con Atento Servicios durante los once años que el contrato ha estado vigente, significa que se ha perpetrado una contravención tanto directa como compuesta al derecho de los trabajadores a una negociación colectiva.**

**Debido a que la Ley Federal del Trabajo permite que exista más de un sindicato en el lugar de trabajo al mismo tiempo, pero solo permite los derechos de negociación a uno de ellos y debido a que los simpatizantes del STRM se enfrentaron con acoso e intimidación por su afiliación sindical como una táctica deliberada para manipular el proceso de elección, es razonable suponer que el deseo de los trabajadores de afiliarse al sindicato de STRM se ha socavado como resultado de las acciones de Atento Servicios y del sindicato “Progresista”. También es razonable suponer que la intención de lo descrito arriba fue hacer impotente a la sección del sindicato STRM en Atento para representar a sus miembros. Además, de la negación de su derecho a la**

**negociación colectiva por lo tanto, los trabajadores de Atento Servicios también han sido sometidos a atentados para violar su libertad de asociación**

**Atento Servicios llevó a cabo una operación dirigida a identificar las intenciones de los votantes antes del voto e impedir que los simpatizantes de STRM votaran por medio de tácticas de intimidación, intento para influir en la intención de votar y bloqueo físico de la votación: La operación de Atento Servicios dependió de la coordinación y cooperación del sindicato "Progresista", de la empresa privada de Control de Seguridad, de 300 golpeadores, de las fuerzas de seguridad pública y de la JLCA.**

**La solicitud original para los derechos de negociación se presentó a las autoridades locales competentes el 15 de diciembre de 2009. Hasta la fecha a los trabajadores de Atento Servicio en la Ciudad de México se les ha negado durante 22 meses, el derecho a una elección libre y segura, secreta, universal y directa para determinar que el sindicato de su elección entre a negociar con la empresa**

**En un intento deliberado para evitar que cualquier denuncia contra la empresa o las autoridades locales prospere, al equipo de observación no se le permitió acceso ni entrevistas en los call centers de Atento Servicios o a las oficinas de JLCA. Esto, en un intento para evitar la recopilación, grabación y uso de la evidencia visual o testimonial de fraude, colusión y otras prácticas ilegales contra Atento Servicio y/o sus colaboradores.**

**Por último, el STRM logró tener acceso a las puertas de la JLCA por medios no-violentos. Una vez logrado el acceso, la policía antimotines se acercó al área cercana a las puertas y la elección fue cancelada por la JLCA. En la elección de julio de 2010 la votación siguió adelante a pesar de una atmósfera similar de intimidación y violencia en las puertas. La única diferencia es que esta vez el STRM logró ganar acceso a las puertas de la JLCA y por lo tanto sus simpatizantes pudieron haber votado. Sin embargo, en lugar de abrir las puertas, esta vez la JLCA les puso cadenas. Dadas las intenciones de Atento Servicios, el sindicato "Progresista" y la colusión de las autoridades locales, se esperaba que las demandas de violencia y desorden se desviarán de los golpeadores contratados por Atento Servicios y por el "Progresista", hacia el STRM en un intento por hacer responsable al STRM de la suspensión de la votación.**

**El equipo de observación concluye que cualquier voto organizado bajo circunstancias semejantes fallará en producir un resultado de elección libre y justa debido al actual contrato de protección entre Atento Servicios y el sindicato de protección corrupto que no tiene miembros registrados empleados por la empresa ante la autoridad laboral federal (STPS).**



2012

En la Ciudad de México, a 3 de mayo de dos mil doce, JAMES D. COCKCROFT, LAURA MORA CABELLO DE ALBA, AMPARO MERINO SEGOVIA, LYDIA GUEVARA RAMÍREZ, KJELD JAKOBSEN, LUIZ SALVADOR, HUGO BARRETTO GHIONE, DEAN HUBBARD, HORACIO MEGUIRA, MARÍA ESTRELLA ZÚÑIGA POBLETE, ROSARIO IBARRA DE PIEDRA, RAÚL VERA LÓPEZ, MIGUEL CONCHA MALO, ANA COLCHERO ARAGONÉS, ALFREDO SÁNCHEZ ALVARADO Y ENRIQUE LARIOS, integrantes del TRIBUNAL INTERNACIONAL DE LIBERTAD SINDICAL, convocados en pleno a partir del 28 de abril del presente para dar seguimiento al proceso iniciado en 2009 y resolver en definitiva las acusaciones y denuncias formuladas en contra de empresas, instituciones y en general del ESTADO MEXICANO por las violaciones a la libertad sindical de los trabajadores y las trabajadoras en este país y

## **I) RESULTANDO QUE:**

- A) El Tribunal Internacional de Libertad Sindical (en adelante, TILS) es un órgano autónomo conformado por expertas y expertos laboristas, defensoras y defensores de derechos humanos y personalidades sociales de diferentes países del mundo, incluido México, el cual se constituyó el 30 de septiembre del 2009 con el compromiso de proteger el derecho de libertad sindical, pilar fundamental de la democracia e instrumento político indispensable en la distribución de la riqueza.
  - B) El TILS, en sendas Resoluciones de 2010 y 2011, denunció y reiteró que el Gobierno mexicano ha abandonado su obligación de promover, tutelar y proteger la libertad sindical; que ha transgredido dicho derecho de manera grave y sistemática, por actos propios y por omisión o connivencia con el poder privado, al permitir y ejecutar prácticas antisindicales en menoscabo de la autonomía del Derecho Colectivo del Trabajo. En consecuencia, exigió al Gobierno que respetara e hiciera respetar y promoviera ante terceros, privados, nacionales y corporaciones transnacionales, las normas nacionales e internacionales de Derecho del Trabajo, tales como el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo, así como los convenios internacionales de cumplimiento obligatorio.
  - C) Para dar seguimiento y conocer el estado de los casos planteados con anterioridad y para conocer las nuevas demandas, el TILS convocó en marzo de 2012 a trabajadores y trabajadoras, agrupados o afiliados a sindicatos, a presentar acusaciones por violaciones a la libertad sindical.
  - D) El TILS se reunió en pleno del 28 de abril al 3 de mayo de 2012, en la Ciudad de México, para recibir y analizar los casos y la información sobre la que se sustenta la presente Resolución.
  - E) Asimismo, convocó a una Audiencia Pública el 29 de abril de 2012, en el inmueble de la Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística, ubicado en la Calle de Justo Sierra número 19, colonia Centro, en la Ciudad de México.
- 
-



F) El TILS recibió de manera formal la Acusación General; conoció, documentó y escuchó en Audiencia Pública denuncia por atropello al derecho de libertad sindical en el caso que a continuación se detalla. El TILS se allegó de diversas fuentes de información para analizar el asunto.

## **II) CON BASE EN TODO LO ANTERIOR Y DEL ANÁLISIS , ESTE TRIBUNAL INTERNACIONAL DE LIBERTAD SINDICAL CONSIDERA Y RESUELVE, RESPECTO DEL PRESENTE CASO:**

### **SECCIÓN 187 DEL SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA (ATENTO-TELEFÓNICA)**

Este caso fue conocido por este Tribunal en 2011 y en la respectiva Resolución concluyó que existieron irregularidades en los procedimientos oficiales en el recuento sindical promovido por la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), y que se había verificado en el mismo la presencia de golpeadores al servicio de la empresa Atento Call Center, propiedad de Telefónica, de España.

Asimismo, el Tribunal se pronunció respecto a las limitaciones de las y los trabajadores de esta empresa para elegir libremente a sus representantes y sobre el derecho a la titularidad de la negociación colectiva de su organización auténtica. De acuerdo con el testimonio y los documentos aportados a este Tribunal Internacional de Libertad Sindical por las y los trabajadores de la Sección 187 del STRM la empresa, con la connivencia de las autoridades laborales, sigue interponiendo obstáculos para el ejercicio de la libertad sindical.

El Tribunal fue informado de que el 8 de agosto de 2011 la acción de amparo se resolvió de manera favorable al STRM y de que la autoridad judicial ordenó a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCA-DF) la reposición del recuento sindical, reconociendo con ello la existencia de irregularidades antes, durante y después del recuento de 2010. Sin embargo, la determinación de la autoridad jurisdiccional dejó a criterio de la Junta los tiempos y las formas en que se fijaría la reposición del recuento sindical. La JLCA tardó tres meses para fijar la fecha para su celebración.

El Tribunal fue informado de que se interpuso una queja ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos en contra de las autoridades de la Inspección Federal del Trabajo, por omitir la exposición de las malas condiciones de los centros de trabajo, y nuevamente contra la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, por violaciones al debido proceso.

Los representantes sindicales manifestaron que, pese a que el nuevo recuento sindical atrajo la atención nacional e internacional, se repitieron las mismas violaciones a la libertad sindical. La votación se desarrolló en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, misma que se encontraba cercada por un número considerable de golpeadores contratados por Atento y su sindicato de protección patronal. Los denunciantes presentaron prueba de lo expresado.





Los denunciantes indicaron que durante el recuento la empresa tuvo el control de la situación a tal punto que tenía preparado un aparato de "aislamiento y disuasión", que incluía un equipo de sonido a todo volumen para evitar que los trabajadores escucharan el mensaje del STRM.

También dispuso de la presencia de elementos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal y varias pipas de agua lista para usarse contra los miembros del Sindicato de Telefonistas. La empresa desplegó todo un dispositivo para movilizar a trabajadores de confianza para que votaran por el sindicato patronal. Finalmente, ante una agresión provocada por golpeadores, el abogado de la empresa ordenó a representantes de la Junta Local suspender el recuento sindical por falta de garantías. La Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal emitió laudo que da como ganador al sindicato patronal y que valida una votación llena de irregularidades.

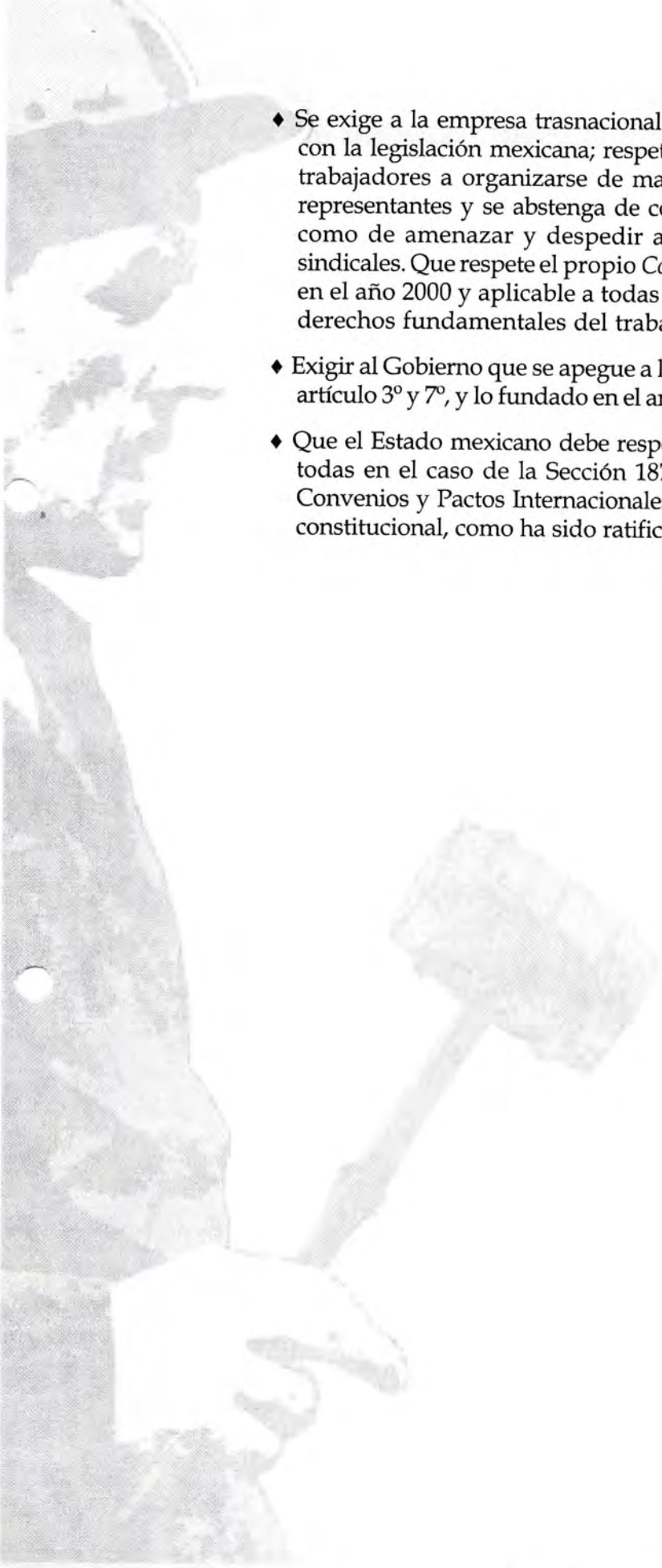
En consecuencia, se mantienen las observaciones efectuadas respecto al incumplimiento del Convenio 87 de la Organización Internacional del Trabajo que, en su artículo 3.2, prohíbe expresamente la intervención de las autoridades que tienda a limitar el derecho de las organizaciones de trabajadores a elegir libremente a sus representantes; incumple, asimismo, el artículo 8 que prescribe que la legislación nacional no menoscabará ni será aplicada de suerte que afecte las garantías sindicales.

En cuanto al Convenio 98 se mantiene la violación al artículo 2 en su numeral 2 que a la letra indica "Se consideran actos de injerencia... las medidas que tiendan a fomentar la constitución de organizaciones de trabajadores dominadas por un empleador... o a sostener económicamente, o en otra forma, organizaciones de trabajadores, con objeto de colocar estas organizaciones bajo el control de un empleador o de una organización de empleadores."

**FRENTE A ESTO Y HABIENDO ESTUDIADO TODA LA INFORMACIÓN APORTADA, Y ESCUCHADO TESTIMONIO EN LA AUDIENCIA PÚBLICA CELEBRADA EL 29 DE ABRIL DEL AÑO 2012, ESTE TRIBUNAL INTERNACIONAL DE LIBERTAD SINDICAL RESUELVE:**

- ◆ Que el gobierno mexicano debe abstenerse de intervenir, e impedir que las empresas lo hagan, en la vida interna de los sindicatos y mucho menos amparar la presencia de golpeadores, garantizando en todo caso la libre elección de los representantes de los trabajadores y así terminar con: los ataques a la integridad física y psicológica de trabajadores y dirigentes, la limitación a los trabajadores de elegir libremente a sus representantes, los actos de discriminación sindical y represalias en contra de los trabajadores que se organizan en defensa de sus derechos laborales, las restricciones al ejercicio del derecho de negociación colectiva y la injerencia en la estructura y programas de las organizaciones sindicales. Asimismo, se recuerda que el Comité de Libertad Sindical de la OIT tiene resuelto que en el caso de que existiera una estrecha relación entre un sindicato y las autoridades ( Casos No. 1851 y 1922 párrafo 242 y 333), es absolutamente relevante la independencia del movimiento sindical, y ha exhortado a los Gobiernos a que se abstengan de manifestar favoritismo hacia determinados sindicatos (recopilación La Libertad Sindical, caso N° 341).
- ◆ Exigir a la autoridad dar cabal cumplimiento a lo resuelto por el juez competente.
- ◆ Exigir al gobierno mexicano que cese en su conducta de injerencia en la vida sindical de las y los trabajadores, respetando y haciendo respetar la voluntad de éstos.



- 
- ◆ Se exige a la empresa trasnacional española Telefónica, cumpla íntegramente con la legislación mexicana; respete, sin restricción alguna, el derecho de sus trabajadores a organizarse de manera autónoma, a elegir libremente a sus representantes y se abstenga de contratar y usar bandas de golpeadores, así como de amenazar y despedir a los empleados que realicen actividades sindicales. Que respete el propio *Código de Conducta de Uni-Telefónica*, firmado en el año 2000 y aplicable a todas las empresas del grupo, que garantiza los derechos fundamentales del trabajo.
  - ◆ Exigir al Gobierno que se apegue a lo que estrictamente fija el convenio 87 en su artículo 3º y 7º, y lo fundado en el artículo 123 constitucional en su fracción XVI.
  - ◆ Que el Estado mexicano debe respetar y aplicar íntegramente de una vez por todas en el caso de la Sección 187 del STRM la Legislación Nacional y los Convenios y Pactos Internacionales que son aplicables en este país con rango constitucional, como ha sido ratificado recientemente por México.

**Testimonios de trabajadores de Campaña CAT Soluciones de Crédito**  
**BBVA Bancomer Atento Sevilla**

**Entrevista N°1: Oscar y Antonia**

¿Es su primer trabajo?

A: Sí es mi primer trabajo.

O: Es mi segundo trabajo, estuve en Performance. Trabajé para Banamex y la compañía Procesa, me di de baja porque hubo un chanchullo, se puso malo porque ahí se manejaban llamadas que entraban por computadora y otros por teléfono. A él se le olvidó que tenía llamadas por parte de la compu y se le hizo fácil cortar 4 llamadas, porque estaba estresado y por cortar esas llamadas le hicieron firmar su despido voluntario.

¿Cómo entraron a Atento?

O: Por OCC México, no sabía nada de Atento.

A: Yo entré porque mi hermano trabajó ahí, en Atento Roma, fue por muy poco tiempo, estaba en el de crédito Hoy mismo, igual lo mismo, las preferencias o no se que pasó y lo despidieron y ya me dijo si quería trabajar, porque no encontraba, salí luego de la escuela y ya me puse a buscar y como a los 2 meses me dijo que siempre estaban solicitando, ya fui al de Roma y me dijeron que sí, que había una campaña y estaba super bien. Hizo su solicitud en Roma y la mandaron a Sevilla, hay 2 turnos de 2 a 10 de la noche y de 7 a 3 de la tarde, ya se quedo en el de la tarde.

¿Qué pensaban de Atento antes de entrar a trabajar?

O: Cuando entre a capacitación la verdad no sabía que era un Call Center, la primera vez que fui a Atento Plaza Inn, lo iban a meter a campaña de Movistar, le dijeron que le iban a marcar, paso un cierto tiempo y no le llamaron, se volvió a meter a OCC y encontró Atención a Clientes, no ventas en Sevilla. Me entrevistaron, fui y me pasaron a reclutamiento y ya al siguiente día me hablaron y me dijeron que no era centro de atención al cliente, que era cobranza, y se me hizo muy difícil, muy pesado y que solo tenían el horario de 3 de la tarde a 9 de la noche, de lunes a domingo con un día de descanso. Yo ya necesitaba tener trabajo para cubrir otros gastos, ya sea de la casa, o estaba haciendo mis prácticas en ese momento. Entre a las capacitaciones y ya luego me llamaron los de Plaza Inn. Se me hizo como padre, es un Call center nuevo y se me hizo como un buen trabajo, como al ver el logotipo dices ay no manches se ve que está bien padre, muy interesante.

A: A mi me hablaron un miércoles y me dijeron preséntate el lunes, yo iba a ir para atención al clientes de cobranza pero de Financia y esa campaña no arrancaba, por 2 meses nomas iban 2 horas y cobraban sueldo normal, y esa etapa de confort para mi fue agradable, estaba super chido, después nos metieron a un cuartito y era bien asqueroso, todos estaban sudados, olía a comida, yo entraba a las 2 de la tarde y era no manches quien no se baño, horrible el olor, estábamos en puras mesas, no habían mamparas, horrible, y luego decía

con razón nos pagaban tanto para venir trabajando aquí. Cuando yo inicié me llamaron a campañas a Volaris, luego nos mandaban de noche, no sabíamos ni que onda, ni sabíamos que era un trabajo. En Volaris íbamos de las 9 de la noche a las 3 o 4 de la mañana y nos decían júntense cuatro gueyes que vivan juntos para que los pasen a repartir y con el sellito y si no tienen el sellito pagan el taxi ustedes, o a veces el sistema se caía y nos regresaban a las 1 o 2 de la mañana y nos decían tienen alguien que venga por ustedes o prefieren dormir acá, entonces como que esa etapa. Supuestamente entre a trabajar en febrero y recién en julio trabajé en cobranzas, esos meses nos cambiaban siempre de horario, había días que entraba de 6 a 9 o de 2 a 5 o de 9 a 3am. Nos decían como hay contingencia de campañas solamente hay estos horarios, y tenías que hacerlo porque según estaba firmado que era a las necesidades de tu empresa y te decían, si no te parece te vas. Algo que me cayó extraño es que había una hoja blanca, estaba firmando mi contratación y mi renuncia y mucha gente que estaba en mi campaña eran mamás, éramos como unas 15 o 20 y como 10 eran mamás, estaban aceptando por el hecho de conseguir algo.

¿Qué es lo que piensan ahora de la empresa y como fue cambiando?

O: Cuando entre a Atento estaba muy padre porque te daban libertad de platicar con los compañeros, cuando llegamos éramos nuevos nos ponían como sombras para aprender, pero en esos lapsos podíamos platicar con nuestros asesores, y había esa libertad, de aquí no pasa nada, todo relax, llévensela chido, nomás no griten, yo veía que estaba chido, nos dejan platicar, muchos subían los celulares, a cada rato se paraban, los supervisores no gritaban como que todo era más relax, anteriormente había un cliente que era más relax, era el coordinador de esa área, no se si es de Atento o Bancomer, veía que era más tranquilo, también había muchos premios en ese entonces, cada mes era de que estaban dando premios ya sea por el día del niño, de la madre, reyes, navidad, año nuevo. Premios mes tras mes y eso al principio nos motivaba, si llegamos a nuestro bono, somos buenos en calidad, teníamos ese beneficio de algo extra, era mes tras mes entonces estaba padre, desde una laptop, un iPhone, una play station, tarjetas amigo de Telcel de 500, 200 pesos, un buen de cosas, balones, hornos, en ese aspecto estuvo padre, ya después como que algo paso y los premios ya los daban cada 3 meses, ya se empezó a sentir la presión, ya no podías estar de pie, no podías platicar, te parabas te decían siéntate, platicabas cállate, entonces como que ya empezaba la presión y uno lo siente cuando está todo eso, te hostiga, te amarra, se hacen muchos cambios, se empezaron a dar baja, al principio los supervisores, uno se tuvo que ir por la escuela, él estaba buscando un cambio entonces le habían ofertado que si no le encontraban un horario ajustado lo tenían que cambiar de centro y a él no le convino porque prácticamente iba a tener que dejar la escuela y se dio de baja. También compañeros que estaban 2 o 3 meses y se salían, en lo personal yo me quede por necesidad, poco a poco se dieron muchos cambios bruscos, se cambió el cliente llegó uno más exigente, yo sé que el trabajo es responsabilidad y compromiso, pero este cliente empezó a “yo soy jefe, yo soy patrón, y hacen lo que digo” y empezaron a cambiar muchas cosas, de la exigencia, ya era de tu mampara no te muevas hasta que no termines, eso se lo transmitía a los supervisores y ellos te dicen “vas a hacer esto, agiliza tu llamada”, ya no había premio, ya solo era tu bono, con un monto menor, antes era de un 50 o 70% y ahora solo un 30%.



A: A mi me toco la etapa, cuando inicie habían jerarquías, había muchas supervisoras, arriba había lo que era una coordinadora, su mano derecha era una mujer. Y el que está arriba del coordinador (no se acuerdan cual es el cargo), en ese entonces muchos decían que era como un matriarcado, era así como OK chicos los voy a motivar, por decir había una nueva dinámica y directamente la coordinadora pasando y te decía "échale ganas", te daba un dulce, te motivaba. Los coordinadores solo tienen un lapso de 1 año, en el siguiente cambio entran y eran puros hombres, el coordinador, su mano derecha es un hombre, el que está arriba también, y empiezan...aquí se van a hacer...es un cambio radical, es prepotencia, es si me caes bien te subo, me gusta la gente guarra, naca

, vulgar, que te pongas al tu por tu porque para mí eso es tan gracioso que te pongo de nivel como sea, había gente que llevaba como 3 o 4 meses gestionando y los movían a un lugar donde después los subían a supervisor.

La otra coordinadora no distinguía si eran hombres o mujeres, para ella era parejo, tanto había jerarquías como yo necesito de ti y tu necesitas de mí, vamos a ser iguales, esa parte fue durante un año, eso fue muy padre, a mí en lo especial habían bonos, en una campaña había un chavo que cobro hasta unos 14.000 pesos de ley y esa parte si se extraña y hoy en día no sabemos si estamos coordinados por una supervisora o coordinadora, no sabemos de quien somos, ni que gestionamos, no sabemos nada porque hay gente que no tiene los suficientes conocimientos de producto, hay gente que tiene universidad o viene de escuela y dicen no manches es que aquí les falta esto, o podemos hacer esto, y no tienen el término de líder y jefe, un líder es el que te maneja de "nosotros" y el jefe es de "yo necesito que tu". No, eso no. Esa parte es ahorita lo que se maneja en el CAT, trabajar por trabajar, y si tienes gastos es por lo que estas resistiendo en el trabajo, no resistes por llegar al bono, las metas son impresionantemente grandes, imposibles de llegar, una llamada tras otra, eso es parte de nuestro trabajo, nosotros prestamos un servicio, eso es parte de. Nosotros estamos trabajando por un salario, hay gente que viene de escuela o por x razones, y hay gente que se quiere superar ahí en Atento, pero que al final de cuentas te limitan porque dicen es que "porque no te conozco, porque no me sirves, porque tengo otra persona". Hace como 3 meses hubo convocatoria de supervisores, ahorita lo que están haciendo es bajar a gente de otros pisos para supervisores que ni siquiera conocen el producto y tienen que preguntarle a los mismos asesores. Hay supervisores (Jorge Oropeza) que le preguntan "tu como ves compañero si está bien lo que están diciendo", se supone que estas en un puesto, se supone que estas ganando. Hoy tuvimos una junta con la Coordinadora (Jessica Medina) y dijo así tal cual "en la campaña aquí todo mundo no nace sabiendo, ni creo que ustedes sepan ni creo que nosotros podamos llegar a saber. Que este muy claro que aquí a nadie se le va a limitar a ningún supervisor, si tienen ese puesto es por algo, no nos dejaba expresarnos, solo estaba aferrándose a lo que ellos decían, decía de aquí yo soy la última, aquí hay niveles, no se pueden saltar con el gerente porque para eso yo tengo que negociar". A ver idiota que parte de que si te estoy dando mis quejas y tu no me las puedes resolver, y voy con el supervisor y ya pase con gerente, cual será el otro idiota que puede entenderme y si ese gerente va y se queja contigo me esta regresando con la misma idiota que no me puede resolver las dudas. Yo no tengo otra solución, a mi me da un buen de hueva, pero tengo que empezar a tomar otras limitantes, que es eso, venir aquí al sindicato, ya no hay otra solución. Ese es mi caso.

¿Qué piensan de los despidos injustificados que se han dado?

O: Como dicen, culeros porque gente que es su primer trabajo, apenas empiezan a foguarse, a saber la experiencia laboral, muchos vienen de casa, vienen de la escuela, o gentes mayores que hacen su labor y por cualquier cosa, antes era de si tu no me caes bien o me ves feo, sabes que no me sirves, a la chingada, y el hecho de que porque no me caes bien mejor te corro, prefiero alguien que me haga reír o cualquier pendejada. Entonces yo creo que lo de los despidos ni siquiera saben ni porque te están corriendo, simplemente buscan o encuentra la manera de terapearte o decirte mira pasó esto y esto y tu ni siquiera sabes, dices no manches neta yo hice eso? O sea te meten tanta cagada en la cabeza que dices no manches, neta por eso? Y te quedas con cara de bah ni pedo, bah la cague y hacen que uno acepte el error que simplemente no lo hubo, o vas a tu trabajo normal y de repente vas al 6to piso y estas firmando tu renuncia sin saber por qué, el hecho de que no me sirves, no me recuperas, áreas de oportunidad, o en calidad estas mal, te ponen mil peros, pero como voy y me acerco contigo a ver que pasa, cual es tu problema, porque no tienes esa calidad, que es lo que te falla, no les importa el hecho de la parte humana, simplemente si no me sirves no a la chingada, o porque no recuperas, vamos a ver como gestionas, no, ni siquiera te acercan a ti, nosotros somos asesores para aprender, por eso tenemos capacitación, hay formadores que nos enseñan a, no ya en el piso arréglatelas como tu puedas y a la chingada, al fin de cuentas hay mas y miles de mexicanos que necesitan trabajo, no vengas aquí a levantar la silla. Si es algo muy serio lo de los despidos injustificados, esa parte de analizar.

A: pues a mí qué no me ha tocado ver. Por decir, hay algo que me super molesta mucho es el hecho de que a ti te pagan por un servicio, tu me exiges yo te doy el resultado, pero tu también debes demostrar lo que eres, y ese supervisor tiene un idiota un asesor que le pone a hacer su base de datos, y ese no es su trabajo. Lo ponen a hacer esas cosas, tenia 3 amigos que los ponían a hacer, que llenas la base de datos, que la necesitamos para hoy, entonces el chavo se ponía en coach y un dia vino el cambio de supervisor y un dia vinieron y le dijeron ya no me interesa y los corren, y el te ayudo, nunca creció como asesor, y si el hace tu trabajo tu por qué no puedes saltar por esa persona, y no. Otra amiga también, lo mejor en calidad, recuperación, actitud, servicio, o sea una persona super ordenada, una persona que te podía decir a ver si me vas a correr arguméntame por que me estas corriendo, entonces la suben y no le explican bien el motivo de sus horas, ella trabajaba desde las 3 hasta las 9 porque ella quería ser supervisora, entonces no le explican como se las iban a poner, solo le dicen que esas horas iban a ser en lo que se libera hasta que sea supervisora, y le dicen que se supone que debía pagar esas horas... eso fue a las 10 de la mañana, a las 6 de la tarde la suben al 6to piso y le dan su renuncia, ella quiso meter demanda y le dijeron sabes que, no queremos pleito cuanto te quieres llevar, y ella por ser una persona de mucho carácter dijo, estoy harta ya, acepto ese dinero, no lo quería, se hubiera ido por más lana, pero esa no era la actitud. De gente que no hace nada y la corren, o de gente que hace mucho y la corren, dime un punto intermedio de Atento de te vamos a correr por esto y esto. Si haces cosas buenas, malo y si haces cosas malas también malo. No hay coherencia. Si se han enterado de muchos despidos.

O: Actualmente pues sí, el hecho de que despidan a 15 o 20 de un solo jalón, te pones a decir por qué.

A: Una vez nos llegaron a contar que en una campaña eran las 7 de la mañana, ya estaban conectados y les dijeron, saben que de aquí para acá se desconectan. Y eso nos puede pasar a nosotros, estamos expuestos a cualquier cosa...

¿Qué opinan de los ascensos de personas sin méritos?

O: Tenemos un supervisor que es Jorge Melchor Mota, es lo que uno dice, la verdad me considero una persona importante para el CAT porque aprendí de las personas que hacen su trabajo, que saben hacerlo, que prácticamente son unos eruditos, que son ordenados, que saben, muy inteligentes, entonces dije va órale, no a igualarnos pero vamos a hacer lo mismo, recuperando, haciendo mi trabajo. Sí, como todo entra la hueva y dices hoy no tengo ganas de trabajar y mejor. Yo antes de este gerente habían otras coordinadoras, yo me llevaba bien con ella y muchas veces había favoritismos, pero yo nunca tuve favoritismos, me decían oye ayuda al piso porque vamos a tener juntos, yo ya conocía el piso de la mañana y el de la tarde, antes de estos despidos masivos. Entonces por mi parte no había problema, te echo la mano, entonces hubo ocasiones donde yo necesitaba ayuda, salir temprano por x razón urgente, o simplemente me siento mal permítame salir temprano y me lo negaba no es que no se puede, entonces donde está el favoritismo, ahora si me caes bien y te subo, aunque eres bien pendejo pero eres el popular te subo. No se dan cuenta que eres una persona que le echas ganas, a lo mejor tienes faltas pero a ellos solo les importa la recuperación y que recuperes al banco, el hecho de que 4 veces vayas a hacer tu examen para subir de supervisor, calidad y todo eso, te ponen muchas trabas, y de 20 solamente escogen a 1 y al final termina siendo el que dices no manches a poco el se quedó, el que ni siquiera tenías contemplado. El hecho de que ahorita haya supervisores que ni siquiera saben que es una tarjeta de crédito esta para pensarse y hay gente que tiene muchas capacidades y puede llegar a ser supervisor y mucho mejor de los que están actualmente.

A: Yo creo que para ellos es como su burla porque hay gente, hubo un chavo que se llamaba Sergio, creo que tienen un tiempo determinado para estarse postulando, entonces el chavo cada vez que había oportunidad se postulaba y para ellos era como "ah otra vez viene ese guey y siempre era...de seguro si se queda porque conoce muchas cosas, sabe del producto, se puede expresar muy chido, darle cabida a los ojos de un asesor y a tus superiores, y resultaba que quedaba otro que ni siquiera era de la campaña, venía de otra campaña y era de guey no se supone que te hicieron un examen donde sabías el producto y vienes y preguntas, de que se trata, entonces esa parte es de ...me caes bien, había chavas que subieron por una jalada, era de que estas trabajando, la campaña lo requiere yo te necesito, te he escuchado, gestionas padre, tus indicadores hablan, se supone que para ingresar a un puesto de supervisor ven tus indicadores, pero ni siquiera, y esa parte de subir no creo que alguien suba, mas bien es de que "es mi amiguito", subir de que tu digas...en mi caso son 3 años, que yo diga no manches hay personas que están de nivel, no nadie. Y esta un chavo este Mota que no conoce el producto, no sabe muchas cosas y eso sería todo. Los que los eligen como supervisores son de Atento, vas pasando por niveles, te hacen tu examen, tus papeles que coincidan que tengas universidad o una jalada de eso, ya que pases



indicadores y todo ese rollo, y ya si pasas eso vas con coordinadores y luego con gerente. El gerente es de Atento, no es de Bancomer.

¿Qué opinan de que exista un sindicato que no eligieron?

Cuando te llevan, la primera vez que fui a la votación, nos llevaron a ver que onda, yo no sabia ni de que iba a votar, nadie nos habia dicho si se tenia que elegir a alguien, si iba entrar alguien, yo me entere porque en el baño pegaron una estampita de vota por este, y a los 3 días nos decían si no votan por el de Atento se van las campañas más fuertes, Movistar y Bancomer y ustedes se quedan sin trabajo y yo dije no manches si esta critico, porque son las campañas que tienen más gente, y cuando nos suben al camión para votar nos dieron chetos, manzana, boing, chocolate y torta, y para estos nos dijeron así chavos guarden sus credenciales, les están pegando ahí afuera, apenas a una chica le quitaron sus cosas, hasta una chica dijo no manches hasta me quito mi lonchera porque si ven si es de Atento nos van a golpear, dices entonces si esta rudo el asunto y ya llegamos ahí y la neta es que nos dio un buen de hueva porque nos metieron como hasta las 6 nos atendieron y nos dijeron chavos si ya se quieren ir no hay bronca, entonces ya nos fuimos retirando y al otro día nos dijeron es que ganamos y eso que no votamos porque sino hubiésemos sido más, eso es muy neta y en la siguiente quincena en nuestra nomina a los que fuimos a votar nos apareció lana demás, entonces no manches, esta super chido porque estos gueyes ganaron y además nos dieron lana. La segunda vez que fuimos ya era la de pobre, ya no habían chetos, no habia manzana, nomas habia una torta en una bolsa y un boing chiquito, pero sabias que si votabas te iba a caer lana, entonces es eso de yo no vote y resulto que gano el otro, entonces yo nunca he visto a los del sindicato, en estos 3 años solamente he visto 3 veces a la chava que sube, que te preguntan quien se va a postular den datos y es así como que "ah si" y ni siquiera salen de ahí, en mi caso estoy tramitando un crédito y la neta es que están de jeta de por qué vienes y me interrumpes, no hay una como chavos, un aviso, ahora que vino de las utilidades, no se les va a depositar, ya se emitió un documento, ahora a partir del 30 puede ser que estén sus utilidades, nadie. Ahora que ya se lo que conforma un sindicato es una base muy importante porque te va a decir tu desmadre de trabajo esta así y así, o te pones lista porque eso es muy importante, hay mucha gente que ni sabe en qué se basa un sindicato.

O: En el tiempo que llevo, un año y medio, yo no sabia que habia sindicato, a mi nunca me ha tocado votar y no sabia por que no iba, ya después de eso me enteré, que habia revueltas, y golpeados y que estos gueyes aventaron y dije ah no mames que chido, pero me tocaron partes en que venían los del sindicato a hablar y yo decía que onda con estos tipos, yo me tengo que ir y me están parando en la puerta y era que en cada descanso habia un supervisor o formador, acuérdate eh guarda tu credencial porque estos tipos van en serio y si te ven pueden agarrar en la esquina y dar en la madre y tu sabes, así que igual no votes por ellos porque las campañas se pueden ir y ya no tienes chamba y luego para reubicarlos está cabron. Yo en lo personal dije no si está cabrón, mejor guardo mi credencial y me hago como que no trabajo aquí.

A: Y luego te daba miedo que te dieran el papelito, era de lo agarro o no lo agarro, no mames, que tal si me están viendo allí, es intimidación total, es un miedo, neta a poco si te pueden romper la cara porque traigas lo de Atento.

O: Si esta cabron, dije no mames donde estoy trabajando. Nos decían que están locos, y yo me quedo aquí y amo a Atento. Un sindicato es para apoyar al trabajador, ya sea para los estudiantes, yo creo que es importante para todo tipo de persona, yo cuando llegue no sabia ni para que era un sindicato, ni quienes son del sindicato, hasta que las ves pasando los pasillos y dices que onda quienes son ellas y te dicen son del sindicato, pero nunca ni las ves donde están, no tienen su oficina, cada vez que te enteras que son del Sindicato es cuando te preguntan oye ya tramitaste tu crédito Fonacot, el hecho de que tu quieras preguntar, saber, con quien, tienes que ir con el supervisor que ni sabe, o te omiten información o no te lo dan, los de RRHH siempre están ocupados.

A: O apenas nos contaron de un caso que lo corrieron y dijo que me ayude mi sindicato y le dijeron “nosotros somos independientes a lo que es el trabajo, somos otro pedo, ni siquiera vengas con nosotros”. Entonces es a quien defiendes a nosotros, o a tu empresa, literal.

O: Como dice mi compañera, pinche voto fantasma que ni sabes ni que pedo, dices yo ni vote y gano este.

A: Yo si iba a votar, nosotros si íbamos a votar, como la campaña donde entre se empezó a distribuir, unos quedaron en Roma, yo en Sevilla y otros chavos quedaron en Yucatán y todos nos juntamos y si hay que votar, y estábamos formados y saben que chavos ya son las 6 no se quieren ir a su casa, y no tenemos que regresar a su casa y las horas nos las iban a pagar, y al otro día nos dicen que crees que ganamos y tu campaña se quedo, el otro perdió.

¿Cuándo entraron les dieron contrato individual o tuvieron que afiliarse al sindicato?

Les dieron contrato individual.

¿Qué opinan de los cambios de campaña sin que ustedes quieran?

A: Si los cambian, por decir a mi en los inicios era de que estaba en Financia según, estaba en Pachuca y según que todavía no venia el equipo y no se que tanta cosa. Antes en Sevilla habían varias campañas y en 5to piso estaba Volaris, y en ese eran horarios de 6 horas entonces nos decían chavos se va a empezar de trabajar de 6 de la tarde a 6 de la mañana, se le van a asignar días, un día van a venir unos en la madrugada y otros días otros en la tarde, y mucha gente decía es que no manches firmamos por un horario de 14 a 22, y te decían en tu contrato esta estipulado que es conforme a lo que la empresa solicite y si no te parece. Y yo en mi caso tenía en ese momento deudas entonces tenía que, era la de a fuerzas, es algo que a mi ahorita viendo los de moras tardías que dicen hay otra campaña, pero hay otra campaña donde la reducción es de lunes a viernes y de 7 horas nada más, cuando mi jornada es de lunes a domingo y de 8 horas, y esa reducción a mi no me beneficia, me da en la torre sobre mis gastos.

O: Venían otros chavos de moras tempranas, esos chavos iban igual, iban a entrar al CAT, no recuerdo cuántos eran pero eran como unos diez, los llevaron para que los capacitaran, para que sepan el producto, si fue algo pesado porque ellos eran pura tarjeta preventiva, nada mas regulariza o tenían un mes de atraso, pero no eran de activar planes, ni reestructura, ni cartas finiquito, si estuvo algo pesadon el hecho de asesorarlos. Yo creo que el cliente vio y dijo no estos gueyes ni me sirven, al otro día ya no se presentaron, nada mas

estuvieron como 4 o 3 días ahí en piso, ya paso como una semana y decíamos que onda con los chavos nuevos, porque la verdad en ese momento no habia personal, si teníamos desborde de llamadas, y después nos enteramos que a esas personas las mandaron a Movistar, pero no les habían avisado, les dijeron se presentan en Plaza Inn y ahí van a tomar su capacitación nueva, actualmente los tienen como psg, no les pagan nada, solo van a capacitación, firman capacitación y ahí se ven, no están en operación ni están cobrando su sueldo normal, nomas los traen como que vas, te capacitas y te damos algo, no están en días fijos como tal, esa es una, la otra es que te la pintan muy bonito, el hecho de que se va la campaña a otro lado, y que pasa, unos dicen ya no quiero para qué ya estaba bien aquí y los que aceptan, cámara ahí te van mis condiciones, los vamos a cambiar a tal lado, la jornada es tal y el salario es tal, que onda te quedas o no, unos por la necesidad van a decir que si, otros la neta no, entonces no, pues muchas gracias por participar encontraremos otros más, donde esta ese beneficio a los que aceptan, ponen sus condiciones ya no quieres y te desechan. Yo siento que no es bonito, ya estas acostumbrado a ganar un salario, ni puedo decir salario, limosna, el hecho de que no manches me van a reducir mi dinero, si antes con tantito dinero tenia para cubrir esto, ahora con menos no, el otro si yo nomas puedo en la mañana por que me van a cambiar en la tarde. O cuando te ponen retardos o llegas tarde, por llegar tarde te vamos a cambiar el horario, si no mames pero yo tengo estudios, tengo un bebe, tengo que trabajar en otro lado, tu no me puedes cambiar el horario a tu disposición, por eso tengo mi horario fijo y acepte y firme para ese horario, no pero es que si no aceptas vas a tener que renunciar, ni alternativas te dan, lo quieres bien y sino ahí gracias. Hacén que pagues las horas, te cambiamos porque debes estas horas, todavía te cobras adicionalmente el baño, el coach, el break.

A: Hoy me comentaba una chava que tiene como 6 o 7 meses, ayer faltó porque se fue al doctor porque esta embarazada, y hoy le dijo la supervisora tienes que recuperar el día quédate hoy, ella es de 8 horas, y estábamos viendo que en la LFT dice que no puede trabajar horas extras y le dice la supervisora yo no sé a mi me tienes que pagar, y le dice me tienes que traer justificante. No manches, ves que desmadre traen en este rollo, tanto ella que desconoce, tanto la babosa que le esta exigiendo y esa parte es como que no me late.

O: Otro ejemplo es que en una ocasión una compañera, que se llama Estela. Esta compañera estaba trabajando pero acostumbraba mucho a tomar agua entonces muy pocas veces retiene liquido y tiene que ir constante al baño, en una ocasión tenia llamada, ya habia tomado su break y tenia un buen de ganas, cuando termino la llamada quiso ir al baño y creo que tuvo un problema intestinal y ya no se podía parar y de plano fue que hablo con la coordinadora, tengo este problema, entonces hablaron según a la doctora, que ni se aparece, ni es doctora, ha estudiado en un cetis, creo que es estudiante y esta ahí de paso, la revisaron y ya no podía y era como las 12, ella salía a la 1, entonces le pregunte a la compañera quien conocía donde vivía, pero yo salía a las 3, pero entonces pude salir y luego tuve que pagar esas horas, me la tuve que llevar cargando todo el metro, ni siquiera fueron dignos a darnos para el taxi, la tuve que cargar porque de plano no podía caminar. Me la lleve y todo, y por mi no hay pedo te echo la mano, pero el hecho de que tengo que pagar esas horas, no manches yo no tengo la culpa.



A: En ese momento el gerente me estaba diciendo que me echaran la mano en autos, se la llevan a ella en silla al baño y dice la coordinadora “esta de payasa”, nomas es un leve, ahora se calma y luego este baboso se la lleva cargando, ve tu a saber si tenia otras cosas más...

¿Qué es lo que ustedes hacen en la campaña, podrían describir un día de trabajo?

O: Entramos a las 7, eso es de ley. Hay 3 obstáculos para llegar a operación, empezando por el transporte publico, no somos adivinos para saber si el metro se va a parar, según esto la entrada es a las 7, si no llegas te cierran la puerta y te tienes que esperar para ver si el supervisor baja y en tercera si alcanzas a entrar tienes que ir a dejar tus cosas al locker, tu diadema, subir y firmar, y en ese lapso juntaste 3 o 4 min y ya te ponen retardo. Si tienes 3 retardos te ponen un psg y te descansan. Desde el principio esta el hecho de no manches ya entras todo molesto, puta madre ya tengo 2 retardos el 3ro me van a regresar. Otra cosa es que ni sirve tienes ver que maquina sirve, que maquina tiene el sistema, no tienen maquinas personalizadas, ahora si que llegas, tienes que ver que maquina sirve, ubicar las que ya sirven y apartas tu lugar. Nos conectamos, y esperar a que te caiga llamada. El lapso de 7:50 o a las 8 es para recibir llamadas, antes de eso platicas, pero pasan los supervisores y se fijan si estas conectado, si no estas en baño, o sea te empiezan a hostigar ponte tu diadema, siéntate, cállate, no hables, desde temprano empieza el hostigamiento, no mames acabo de llegar, aguántame, ahora si que llamadas tras llamada, no hay un momento donde digas tranquilo, deja descansar la garganta. Fácil 70 u 80 llamadas reciben por día, es de que tomas tu media hora de break (baño y comida y aire y hasta el aire te lo van a cobrar) inclusive el horario de break es a las 7.30 de la mañana, todavía ni procesas el desayuno y ya te mandan a desayunar, pues entonces ya. No los dejan salir, para comprar afuera de la rendija tenemos que pedir la comida, muchas veces algunos compañeros piden de comer fuera, también se tardan, luego no llegan a la hora, ya perdí entonces 5 o 10 min de mi break, ya nomas tengo 20, y si me paso ya van y me buscan, oye ya te pasaste de tu break, vete a conectar, ya luego luego la exigencia, y hasta las 3 llamada tras llamada, entonces agiliza tu llamada, llevas 20 minutos, llevas 15, oye contesta tu llamada, oye espera te acabo de contestar una llamada de una hora de un cliente pesado y me pides que agilices, todo el tiempo es hostigamiento, presión, caras, gritos, de todo, entonces creo que los momentos light es cuando vas al baño literal a hacer tus cosas, la neta. Hay que ser explícitos, es lo mas relax del dia. Prácticamente la jornada laboral es eso, llamada tras llamada.

A: yo en vez de tres serian 2 obstáculos, llego como al 5 para las 7, el desmadre se hace en todos los lockers, están sucios, están bien llenos, son unos pasillos de no mames o entro yo o entras tu o enflácate porque no vamos a entrar ninguno de los dos, no tengo diadema personalizada, es de muévete, apúrate. Después pasa que te revisen, que voy a traer ni traigo bolsas pero a fuerzas tienes que pasar por aquí, no manches esta en el 6to piso pero sube los 3 pisos corriendo. Hay unas personas tan caballerosas, supervisores y un idiota que se llama Julio que es el de las listas, son tan amables y caballerosos que tienes que pasar por 3 guarros idiotas a ver que vulgaridad te dicen, dices no manches necesito firmar y el te dice antes de firmar pon tu retardo, no manches dices apenas son 7:01 o 7:02 o 7:03, y dice que ya es retardo. Se supone que a los 4 retardos te regresan. Yo casi no recibo llamadas en

las 2 primeras horas, máximo son como 40 llamadas que recibo en promedio, son de quejas, de promesas de pago y en ocasiones cuando hay desborde si nos entran llamadas, últimamente hubo una junta donde nos dijeron...es que ustedes no están haciendo su trabajo, entonces a ver guey que parte de nosotros no usamos el Call manager donde registramos nuestra llamadas no entiendes, y les están dando una capacitación porque están en la lista negra de que si no se aplican van a firmar una carta compromiso. Los de tarjeta si lo utilizan, ellos no, pero son irregularidades que ellos deben de saber antes de ir a una junta. Te mandan una junta, y quedo para ellos porque resulta que nosotros si sabemos manejar las cosas y ellos no, nadie sabe absolutamente nada , nada ellos no saben nada y nos traen de hagan esto, esto no.

¿Qué cosas no funcionan en la campaña, qué problemas hay?

A: No sirven los sistemas.

O: Más que nada las maquinas, desde el lugar de trabajo luego llegas y no hay sillas, tienes que ir a otra isla a ver de arrastrar una silla y ver si sirve o si esta descompuesta. Luego que sirva la maquina, luego la diadema si no sirve tienes que ir a cambiarlo. Luego el sistema, que no hay g, no hay Call manager, no hay esto otro, la herramienta de trabajo que muchas veces es imperfecto, tiene algo a fuerzas, te puedo asegurar que de las 120 maquinas, solo 3 funcionan bien al 100 y eso ni al 100, al 95. Problemas, que a cada rato te están agilizando, están viendo si estas conectado o no, se supone que tienen un servidor donde ven si están conectados o no, no mames tengo 20 minutos conectados y ya pasaste 4 veces, el hostigamiento que están detrás de ti para ver si estas haciendo tu trabajo y a cada rato agilicen su llamada, llega un momento que dices ya cállate. De por sí tengo al cliente y llegas tu y me dices que agilice mi llamada, espérate guey y no les puedes decir nada porque se te ponen al tu por tu, donde esta esa tolerancia, desde que llegas para ver si ya te conectaste, si tienes tu diadema, de 7 a 7.30 no va a entrar ninguna llamada, y llegamos y buscamos lugares y ya siéntate, cállate, guarda silencio. A los pisos que he subido en otras campañas también pasa, aunque se maneja diferente en llamadas de salida que de entrada, a marcar ellos y de ahí a las 3. Pero es igual, como todo.

A: yo creo que lo que no funciona es lo que comentaba, era una supervisora y la pasaron como coordinadora y no hace su función. No puede haber un dialogo con nosotros, sino se supone que nosotros nos quejamos con supervisor, el con coordinador y este con gerente, es por jerarquía. Y esta chava todavía esta en el papel de supervisor, de tu me caes bien, tu me caes gorda y hoy tuvimos una platica y nos decía a ver dime tus dudas y le dábamos las dudas y decía espérame tantito, y era solamente su opinión de ella, ni siquiera estaba tomando en cuenta nada, si esa parte fuerte que encabeza el CAT no tiene esa magnitud como debería de tener, no hace nada con nosotros. No funciona para la campaña. Aparte del sistema a veces se nos cae y no hay nada, pero es mas de persona. Otra cosa es que de supervisores, por decir un supervisor, yo no puedo ir con el supervisor de otro operador porque no va a atender lo mio, tengo que ir a fuerzas con el mio y si el no me resuelve y voy con otro ni siquiera me va a pelar, eso es algo que para mi no funciona, que horror.

Si pudieran cambiar algo, ¿Qué cambiarían?

O: Todo. En primera, los supervisores, bueno algunos, hay algunos que si hacen su chamba pero otros no. En el CAT ya hay unos que están ahí nomas viendo a que hora les corren, ya no les importa si tienes faltas, si tienes buena calidad, si tienes recuperación, ya están ahí gastando la suela, esperando el momento que los corran. Donde esta esa responsabilidad, jerarquía, esa persona que es tu supervisor. Desde la actitud es el cambio, si quieres cambiar el mundo primero cámbiate a ti mismo. El hecho de que como te tratan, como se dirigen a ti, si hay respeto o no. Lo primero que cambiaria es los jefes, el ambiente de trabajo.

A: Los de recursos, la isla, coordinadores, gerentes y realmente saber si el banco los esta contratando a esos gueyes porque demuestran mucho su trabajo pero deja mucho que decir, porque siempre se paran y dicen representamos al banco, pero te haces menso aquí en la isla, quien sabe si realmente estas entregando tus resultados.

¿Qué consideran más abusivo?

A: Yo digo que la gente, los supervisores y coordinadores, esa parte, porque algunos son bien manchados, por ejemplo el fin de semana hubo un supervisor que le dijo un comentario y el chavo le contesto y este guey le dijo “que cabron” y otro supervisor entro y le dijo cálmate dile chavo. Yo soy de como me pides las cosas te las doy. Entonces yo diría que aprendan a pedir las cosas, porque son un asco todos.

¿Qué consideran que debería tener un buen empleo?

A: Una buena cafetería que no hubiera tanta comida fea, porque hay muchos que son estudiantes. Que nos pusieran algo variado de comida.

O: A mi me gustaría una cafetería con comida corrida, siempre los mismos dulces, en la maquina hay galletas echas polvo, ponen los chescos hasta arriba. El ambiente de trabajo esta muy encerrado, donde estamos no hay ventanas no hay nada, eso como que te deprime, te aburre, te duerme, todos los mismos colores, tabla roca, no saber si esta lloviendo, si hay sol si esta nublado, me gustaría un ambiente natural, que pudiéramos por lo menos respirar, no encerrados, de por sí el trabajo es tedioso, aburrido, cansado, monótono. Igual el trato a las personas, el hecho de que como tu te diriges a mi yo me dirijo a ti, el servicio, que pudieran dar tolerancia por los menos 5 o 10 minutos, hay personas que viven muy lejos y se tienen que parar a las 4 o 3.30 de la mañana para agarrar el camión para llegar aquí a las 7.

A: Para mi un trabajo guau sería que hubieran checadores que realmente vean que lleguemos temprano, que nos digan realmente como se maneja lo de las horas extras, porque en ocasiones hay mucha gente que dice es que tienes que quedarte a pagar horas porque debes, yo el otro día debía 14 horas y haciendo cuentas me dice “ahorita vamos a recursos”, y sumando todo lo que ya había hecho nomas quedaba de deberle 2 horas, y el ya me estaba llevando a recursos, entonces llévame pero con argumentos, que te explique que te digan que onda. O lo del sindicato, están en un lugar donde hay formadores, sindicato y de todos estos dices levante la mano quien es del sindicato, y no, que salieron a comer, no están y a mi me urge lo de mi tramite, y es así como que si solamente lo puedo ver con



ustedes, guey ya son las 3 yo ya me tengo que ir, que de mi empleo conozca que es lo que hay que es lo que tiene, tampoco unos ventanales para ver el atardecer o anochecer pero si que por lo menos haya algo chido, que realmente me sustente y que sea motivación para venir a trabajar. Que realmente diga me encanta mi trabajo porque hoy las sillas estaban del asco, todas incomodas, no las han lavado neta, el fin de semana traía mi sudadera gris y estaba toda picoteada, y eran chinches, luego tienen chicles debajo de las maquinas. Un día los lavaron, un chingo de polvo en los ductos del agua, del aire acondicionado, yo avente un globo y como que de repente una bola de polvo, entonces no manches que pex la limpieza, que llegues a tu trabajo y digas trabajo en Atento, esta chido porque me pagan bien, tengo bonos, me premian por lo que hago no por otra cosa, o que ya no haiga ese privilegio, que se den cuenta quien realmente quiere superarse, que te digan te damos la oportunidad y si no puedes se la damos a otro, no porque me caes bien, porque me vista bien, porque me veas guapo te vamos a subir.

¿Qué estarían dispuestos a realizar para que mejoren las condiciones?

A: Antes había una motivación total de realizar tu trabajo, hoy en día es de guey contesta llamada y límitate a hacer solamente lo que puedas hacer, la meta de auto es de 1.250.000, a ver ponte a recuperar eso, no manches. Lo que yo realizaría sería como realmente enfocarme a realizar para lo que me contratan, o sea que realmente me dijeran esto es estable, tu trabajo es estable y solamente te vas a limitar a hacer esto, solamente, para eso estas contratada, que no estés pensando en no manches ya corrieron a alguien, ahorita nos toca, o algo pasará, así de no manches que le dijeron, o porqué se la llevaron, o que son cinco para las tres apenas se lo van a llevar ya lo desconectaron, en vez de preguntarte ya entra la angustia de decir a ver que hice bien, que hice mal, que llamadas, que pasó, donde estoy, es una incertidumbre que genera decir no hay estabilidad en tu trabajo, si alguien me dijera vas a tener estabilidad en tu trabajo, ya con eso me doy por bien servida.

¿Qué estarías dispuesta a hacer para esa estabilidad?

A: Yo sí soy muy cuadrada, si me dices tienes que hacer esto así y así soy así, lo hago porque se que de ahí voy a tener un beneficio, o sea de realizar bien el trabajo, soy así capaz, pero si me planteas la pregunta de nuevo....

Por ejemplo, yo me quiero ganar la lotería, entonces que puedo hacer para ganarme la lotería, entonces esa es como la pregunta, tu quieres estabilidad laboral y ya que tengas estabilidad laboral planteas otras cosas como que llegue un perfil de puesto, ya que tienes tu trabajo estable vas a pedir que te delimiten tus funciones, que no te cambien de campaña, entonces tu personalmente que harías para que esa situación de tener estabilidad en el trabajo sea una realidad.

A: Yo digo que es lo del sindicato, entrar realmente a lo que es un sindicato. Por decir, hoy estaba hablando con una señora y me decía que onda, y también al inicio, como que voy a ir un sindicato, pero en realidad si no nos esforzamos por lo que realmente nos están diciendo, yo la neta si creo que haya un cambio y si no se tardan 2 años les voy a creer mejor. Por decir, hoy junte 4 personas pero no fue así de van a ir a un recreativo, sino tienen que ir a junta para que vean si realmente queremos un cambio. Eso es lo que yo sugiero o planteo.

Empezar a involucrar a más gente, involucrarlos y decirles, no manches nos quejamos y nos quejamos pero esta es nuestra ultima carta, o nos vamos por esto o vamos a terminar como las puertas de las chachas, por atrás.

O: Yo creo que prácticamente nadie nace sabiendo, entonces siempre vamos a necesitar de alguien que ya lo hizo, ya lo vivió, ya lo pensó, ya lo esta haciendo, entonces uno aprende de ciertas personas porque uno no puede solo, entonces siempre vamos a necesitar de alguien mas, en este aspecto lo que está haciendo el sindicato de abrirnos los ojos y de miren el pedo está así, neta que no los engañen, porque desafortunadamente México siempre va a ser un país de ignorancia, nos vamos a creer la basura, es neta, el hecho de informarnos, de saber qué es lo que realmente pasa, no porque nos lo pinten, o nos echen flores esto es así y nos lo vendan muy bonito, y que a la mera hora digas no manches donde me metí, con quien me metí y que digas ni pedo tu aceptaste. Yo creo que el hecho de conocer realmente que es un sindicato, como labora, como es con la gente, que es lo que necesita realmente para satisfacer las necesidades de cada persona, porque de igual manera las personas siempre si nos dan algo a cambio siempre va a ser motivante para uno, eso te llama la atención y quieres mas, entonces que pasa, dices si ya me dieron esto, ahora le doy doble o triple, siempre más, el ámbito de la avaricia, siempre mas. Yo creo que empezar con unos, si uno aceptó y si uno realmente se conoce porque no pasarlo, no quedarse con eso, ser envidioso, a mi me dijeron esto yo quiero que veas como esta el rollo, no porque te sientas injusto, o que ya tienes dinero o no pasa nada, no, en todos lados pasa algo entonces yo siento que es eso, el poder o la ambición de transmitir ese algo a ese quien. Entonces pues, yo creo que sí, la información, pasar la voz.

¿Y en general qué opinan de los sindicatos?

O: La verdad yo apenas soy nuevo en esto, apenas me estoy informando de que es un sindicato, pero a mis palabras yo creo que el sindicato es ese alguien para ese quien. El hecho de que tienes problemas hablando laboralmente de con quien acudir, quienes te pueden ayudar, por que esto por que lo otro, ese alguien que te ayude, que te oriente, que te enseñe. Que no es fácil, porque nada es fácil, pero esta ahí, que se preocupa por ti, por tu bienestar, porque si hablamos laboralmente obviamente la empresa es la que tiene que ganar, entonces el sindicato hace que uno este bien para que pueda rendir o darle frutos a una empresa, yo creo que los sindicatos son ese, ese extra adicional, de saber, pensar y decir no estamos solos, no somos ciertas personas a ganarnos el pan de cada día, trabajar para nuestro beneficio propio, si a mi me pasa algo, si no se que onda ya sea con un despido, ya sea si soy estudiante y tenga que ir a una práctica y tenga que salir y ya no venir a laborar, con saber de que es mi necesidad de venir y ganar dinero para solventar gastos personales, estudio, etc. Igual las amas de casa, el hecho de que solamente tengo a mi hijo y soy madre soltera y no tengo quien me cuide a mi hijo, creo que el sindicato es eso, el apoyar a ese tipo de personas, ver sus necesidades, sus problemáticas y que estén bien para la empresa, con uno mismo y que se sientan bien en el ámbito laboral.

A: Yo también desconocía totalmente de un sindicato, incluso ya estando aquí pregunte a qué venimos, no sabia que onda, bueno hasta la fecha, pero ya me empiezan a desglosar y sí ya le entendí. Esa parte lo que me agrada de lo que nos comentaban en las pláticas que es como ellos te representan tal cual es y era como te decía hace rato, entras con las del

sindicato de Atento y es así, de yo nada mas las he visto 2 veces en 3 años, o sea yo nada mas las he visto así como y eso porque conocí a este gúey y les habla porque sino ni siquiera las conozco, y voy ahí abajo a tramitar lo del crédito y es que no están las chavas, yo no sé si su obligación es estar todo el tiempo, si deben de tener dos espacios, esa parte es como bueno si a mí me llegan a correr, con quien corro, quien me ayuda y apenas un chavo nos comentaba eso, es que me corrieron, y bueno vamos con nuestro sindicato y el sindicato dice "es que eso no es problema mio, es de tus jefes", y entonces quien me está respaldando, y ahorita escuchando lo que nos decían en las pláticas es así de chavos deben de tener buenas instalaciones, debe de haber un buen trato con ustedes, tanto de ustedes como hacia nosotros, todo es equitativo al final de cuentas, también lo que nos comentaban de las utilidades, o sea gúey porque no suben y nos dicen, "*chavos no se les va a depositar en este tiempo*" a que nos tengan a todos esperando, pensando esperando el dinero, ya gastando y ni siquiera recibirlo, uno ya esta haciendo planes y todo ese rollo. Una falta de ti como trabajador es que nos dieran esa parte de decir, chavos así está la onda, apenas abrieron hace como un año un nuevo Call center, a ver por qué no nos dijeron chavos, postúlense, o quieren alguien que viva cerca de allá que les quede en corto, no había nada, motivación, nada es que tu supervisor te puede decir está mi representante, para eso esta mi cuota sindical.

Lalo: Se lo cobran a lo chino, no cobran cuota sindical pero se lo cobran. Es el arreglo por detrás de nosotros, esas firmas que ustedes ven atrás del contrato, al sindicato le cuesta. El argumento de miren chicos la diferencia que esta aquí en el contrato y lo que ustedes reciben, es a lo mejor lo que se vuelan la empresa y el sindicato y se lo reparten en partes iguales. Quien sabe ahí no sabemos en cuanto se beneficia realmente el sindicato, pero si se beneficia a la hora que vuelven a firmar esos contratos porque a la empresa le cuestan. Y a lo mejor hasta le subieron el precio ya que vieron que estamos nosotros organizándonos, porque ya no es lo mismo del Progresista que atento sus oficinitas que quien sabe donde estén y aquí no pasa nada que ya tienen que estar ahí, ya tienen que haber facilitadores, tienen que estar vigilando los centros de trabajo, tuvieron que contratar golpeadores. A la empresa le esta costando cada vez mas caro tener esos sindicato fantasma ahí.

Ely: Y lo que ocurre realmente es que los facilitadores sindicales como la mayoría de todos nosotros cuando entramos a trabajar es que están ahí no tienen ni idea que es un sindicato, les dicen tu vente, yo me llevo bien contigo, tu vente, les dices que eres facilitador sindical, los mantienes tranquilos y la ventaja es que no vas a estar contestando llamadas. Entonces los facilitadores no tienen ni la menor idea de que se trata, el problema viene más arriba de que básicamente el sindicato progresista entro a la empresa Atento en el año 2002 que es cuando Atento entró a México. Uno de los requisitos por parte de una empresa para operar es que haya un sindicato, el fenómeno que nosotros enfrentamos se le llama sindicatos de protección patronal porque protegen al patrón y lo que ocurre es que hay un problema, un vacío en la ley porque a veces el sindicato no tiene que mostrar un padrón de afiliados, o lo puede mostrar pero el que entrega la nómina es la empresa y no hay forma de certificarlo. Cuando llegó Atento a México, se les acerca este bufete de abogados porque son abogados más bien y les dice a los de Atento sabes que nosotros te ofrecemos registrarte un sindicato para que puedas operar, cada año va a haber registrado un CCT, cada año vamos a firmar avalar las actas de seguridad e higiene en el trabajo. Cuando tu entregues la caratula fiscal



de las utilidades nosotros te las firmamos, y le dice el sindicato nosotros somos un bufete y nos vas a dar un dinero, no sabemos cuanto pero tampoco debe ser nada barato. Entonces su negocio del sindicato progresista es proteger al patrón legalmente en primera instancia de que no tengan que enfrentarse a un sindicato real. Eso fue lo que pasó entonces el sindicato de Atento está desde 2002, nosotros se nos ocurrió en 2007 hay que armar un sindicato y nos encontramos con que ya estaba registrado ese sindicato. Esa es la segunda función de ese tipo de sindicato, que cuando a los trabajadores se nos prende el foco de ah pues están los sindicatos hay que organizarnos, tenemos que hacer un proceso legal muy largo que ustedes ya han visto para demostrar que ese sindicato no nos representa y sacarlo. Entonces también les ayuda a las empresas de que cuando los trabajadores se quieren organizar, como el proceso es largo pues de repente la empresa ubica quien esta ahí, ah pues tal, córrelo, entonces es una técnica de miedo porque si tu de por sí no sabes que es un sindicato y te dicen sabes qué “Inés estaba en el sindicato y la despedimos por estar en el sindicato” aunque Inés ni estaba en el sindicato y uno que ni sabe que es un sindicato pero no manches la corrieron por estar en el sindicato quien sabe que sea eso, entonces yo mejor ni me meto. Entonces son los 2 papeles del sindicato de la empresa.

A: Haz de cuenta que cuando llego aquí, la neta es que no sabia ni de quien venia, ni a quien votaba ni nada. Recordando es que la neta es que a mí me decían “si no votas por el de la empresa se van las dos campañas” y me gustó porque venía un boing, una manzana, los chetos, una torta, y aparte unos 400 varos en mi nómina entonces esa parte es placentera, entonces a mi me gusto y no si estos gueyes si están con nosotros, pero ahora viendo las utilidades fueron un asco, a lo mucho unos 700 pesos, a lo cual nos convenía mas dinero, aparte lo de los sueldos, lo que nos dieron en las hojitas, de como se cotiza, como firmaron el contrato y todo ese rollo. Ven que desmadre. Y aparte como les voy a creer a ustedes si se supone que me están dando lo mejor, eso era parte de mi ignorancia, adonde estoy viniendo, pero como me lo plantean, si se están pasando de lanza porque no hay una cuota, porque aunque nos quiten una cuota, no creo que sea mucho, pero al final de cuentas siento que nos van a respaldar a nosotros, y lo que comentaban, a lo mejor el proceso el trayecto fue muy largo, tienen mil pedos, hay gente que quiere regresar, porque sabe que tiene mucho, de esas cosas le están beneficiando mucho como trabajador, y esa es una parte importante, entonces si se suponía que ustedes eran los malos porque allá hubo golpes y hubo mucho desmadre, y en mi tarjeta de nomina hubieron por lo menos unos 500 pesos que me hacían falta, pues obvio que me iba a ir con los de allá pero viendo todo esto vas viendo la diferencia entonces pasen el mensajito, que esto si debe de crecer y mantenerse. Esto es un punto.

¿Qué pensaban del Sindicato de Telefonistas antes de conocer a los compañeros?

A: Yo decía no manches ahí nos van a estafar, o a lo mejor no es cierto, ahorita recordando creo que alguna vez cuando fue la primera creo que a el lo vi (a Lalo), pasó los folletos y empezó a decir esto y esto y esto... y nos dieron los números de teléfonos, y así como que dije no manches si ahorita nos acaban de decir que guardemos las cosas, que no enseñemos nada y no manches que tal si vienen y nos quitan algo, tanto desmadre. Cállate guey que se me va la onda, entonces esa parte es de que había mucha desconfianza de todo lo que te dice Atento, de que no son buenos, ah porque resulta que un dia antes ustedes golpearon a

alguien, entonces dices no manches no no hay que salir, córrete Oscar, date a la fuga, no recibas nada porque a lo mejor por arriba nos están observando. Esa parte...

O: La neta pues sí como yo no tenía ni idea que era un sindicato, yo decía "no pues yo estoy chambeando y eso para mí es igual, placentero y sino esta chido, y el hecho de que iban y hablaban con el megáfono y sus juntas afuera me causaba duda, que pedo, no mames que tranza que la empresa debe, adonde me vine a meter. En ese momento fue la duda, el miedo, ah huevo, igual el hecho de que personas de confianza que les hablas que te dicen "oye no porque te van a golpear y te van a quitar tus cosas", dices no mames, no pinches culeros, entonces pues no ni madres, si me la quito y hago caso y hago como que yo no soy de aquí pero pendejo bien me ven que estoy saliendo del trabajo, digo no mames que pinche lógico, pero bueno... entonces como que pues desconocer el porqué hacían eso, o porque tanta injusticia y luego había comentarios de personas que yo en mi vida había visto y decía no mames como sabe este guey si no esta aquí adentro, el hecho de que corrieron a varios, no mames ya se enteraron, de seguro debe ser el guey que lo corrieron que ya esta aquí, como que me empezó a dar esta curiosidad de que onda y me toco lo de las votaciones que yo dije "yo también quiero ir a votar", yo si quería ir a votar, esta chido pero no sabía.

A: Lo raro es que nos subieron como a 2 autobuses y todos los demás los encerraron en la cafetería del segundo piso, de aquí nadie se mueven, ahorita vienen por ustedes, es esa parte de mejor porque no van en la hora del trabajo, los llevamos, votan y todo ese rollo y no, que todos los chavos de ahí se quedaron hasta las 7 de la noche, el mismo desmadre que paso allá, nomas que se quedaron hasta las 7 de la noche encerrados en la cafetería no podían salir, dime donde hay coherencia,

O: Que no te dejen salir, guey yo tengo escuela y otras cosas que hacer, como no me vas a dejar salir, ya si me dan en la madre ya ni pedo pero yo me tengo que ir de aquí. A mí me pasó que yo me tenía que ir a las 3 entonces me decían no no puedes salir hasta que se vayan, creo que se tardo como 2 horas, yo dije no mames estos gueyes. Pero el hecho de que ya me guarde mmi gafete, porque no me dejan salir y los pinches policías pendejos que se ponen ahí como bien pinches cabrones, los de control. Se ponen a cuidar la empresa como si... pinches guajacos pendejos, se ponen así bien pendejos, enseñando el pecho, pinche panzota, no manches....eso es lo grave, yo voy al gym...entonces el hecho de ignorancia, de no saber, entonces pues si se ve la diferencia la verdad, ya estando aquí ya en las juntas las platicas te das cuenta de muchas cosas, que si lo mismo que pasa afuera lo vives adentro, y dices no es que sí, están bien informados de lo que está realmente pasando adentro, no es coincidencia, no es por obra de la casualidad la insistencia de querer tener o establecer ya este lugar o decirme "nosotros vamos a darle esta prioridad", no digo que nada más es un día al otro, es darnos cuenta de que no son uno, dos, tres meses, ya son años o cierto tiempo de esa insistencia, pero por qué tanta insistencia, hasta que no ves, no te orientas, no te informas...

¿Qué es lo que opinan ahora y qué influyó para que cambiaran su opinión?

A: Neta yo salía de Atento y estaban ahí ustedes anunciando con micrófono y pasaban un papelito, no agarraba nada, la neta que pinche hueva que voy a ganar con ver cuanto ganan, cuanto pierden, eso qué. Que tal si es puro choro, que tal si estos gueyes no sé.. Esa parte de

desconfianza, de decir que tanto te dicen la verdad y que tanto es mentira, porque te insisten tanto, porque te dan un numero de teléfono, cual es la insistencia a, porque te dicen que tienes que votar por ellos. Por decir un amigo me dijo “no manches, que crees, corrieron a los de moras tardías, y tenemos una amiga que hablo a los del sindicato y al rato se van a venir”, y yo dije no manches como hizo eso, y cuando vi estaba desde el 3er piso y vi todo el desmadre el sonido, y le pregunto que onda, y dice es que mi amiga, el sindicato que nos van a apoyar, y yo “ya salte Yamil, ya vámonos”. Entonces esa parte fue neta, les hablan y se mueven rápido, qué son...(risas). Y pues ahora que ya, tampoco al inicio era de venir y ah si está chido, y apenas ayer fue de sí, y es que estamos viendo que tanto les interesa ir, también aguantar, es parte de, de resistencia a... hoy llego un chavo y tal cual foco rojo, que pasó, que hubo, quien fue, que hicieron, quienes estuvieron, que van a hacer, y bueno este guey que onda, el martes va a haber una junta por qué no vas, no es que no puedo, pues el viernes lánzate, no es que voy con mi chava, entonces esas cosas que en su momento yo pude haber dicho “vamos a desconectarnos todos a la 1 no va a pasar nada, esto porque estamos en un el sindicato”, ya le hubiera dado todo el desmadre, pero en esta ocasión fue de (no entiendo), y eso es parte de estar viniendo a las juntas, de decir no manches no le entregues toda la información a un guey que no sabes en que desmadre está.

O: Yo pensé que eran reprimidos...que estábamos resentidos con la empresa? (Lalo).

El hecho de que yo en lo personal no sabia que onda, el hecho de que siempre estaban afuera, venían de blanco y decía ah mira, han de ser pacifistas (risas..). Inclusive la neta les voy a ser franco yo si recibía los papeles, los leía y decía que es esto, y los tiraba, la neta. Decía deben ser reprimidos, porque los corrieron y quieren más lana, la neta. Y el hecho de por qué tanta insistencia, por que quieren que pasemos el mensaje. Esa parte de no mames, ve, fijate y ahí si espérate, también a mí si me entraba mucho ese tipo de curiosidad, de saber el por qué de las cosas y está chido porque apenas igual ayer fue que me cayo el veinte de decir no mames así está el pedo, nomas venimos nosotros y los demás por qué no, de que sirve decirle a los demás que no saben si yo tampoco sé, por eso hay que venir a las juntas, ayer me cayo el veinte, es real, esto no es inventado, es real, no es sacado de un comic y mira no mames este es el malo y este es el bueno, el hecho de que ese, como le puedo llamar, esa ayuda al prójimo, pues si no, no manches, el hecho que despidan a una embarazada a mí no me da gusto, o chavos que se tienen que salir porque van a la escuela, no lo veo yo por ser egoísta, porque digo yo no hago nada en las tardes y no hay pedo, pero si hay alguien que realmente necesita el trabajo y le dan de baja, digo que pedo, a mi me gusta venir, formarme. Saber que es un sindicato, eso me motiva, el hecho de venir, saber que estoy realmente haciendo algo bien, algo que ni siquiera es malo, que no perjudica a nadie, que es abrirle los ojos a las demás personas, si yo ya los abrí el pedo esta así, lo veo, si lo ignore, y alguien que me diga el pedo esta así me lo recalce y sí es cierto. Si es real, meterle más y ya me voy a seguir más.

Ely: ¿Qué les hizo el cambio de chip, cuál fue el momento donde ustedes dijeron “ah caray”, esto es distinto, quiero ver que onda”

A: Por que llegamos guey, la neta no me acuerdo.

O: Porque llegamos, porque nos trajo Lili.



Ely: Fue el día que yo estaba enferma y vine al recreativo. Tu también viniste ese día, un viernes, entonces yo les dije antes de ir al recreativo que vengan acá para platicar con ustedes.

Lalo: Fue el 27 de abril.

O: A mi me dijeron “anótate en una lista y vienes”. A no, miento, a mi me dijeron “tu ya estás anotado”.

A: Ya me acordé estábamos yendo a Pabellón Cuauhtémoc y le dijimos a Sonia y Lili nos dijo ah están haciendo ejercicio, ah pues ya los anotamos, a Sandra, a tu y al Sotero (risas...). El chiste era por qué llegamos...

Ely: Como dan ese cambio de me trajeron con engaños a ahora...

A: Sabes que tiene, no es de que te digas lo vamos a hacer, no es de planearlo, es de ya lo estamos haciendo. Y como somos un grupo muy unido y todos como que nos quejamos de todo, Lili vio esa actitud de se quejan y se quejan pero no hacen nada, vamos a ver si nuestras quejas van a resultar algo. Yo no sabia si estábamos con el otro o con quien, pero resulta que estábamos con uno que va a prosperar. Yo como llegué, engañada, literal.

O: A mi me metieron, yo seguí a la borregada, así de vamos vamos.

Ely: Cuando dan ese cambio?

A: Ayer, cuando nos dijiste, si hay personas que les van a preguntar, les van a decir...pero también eso es una parte....

O: Yo siento que lo que nos desmotivaba es de yo ya le dije, le insisto y no quiere, no mames pendejo me lo voy a madrear, la neta. El hecho de que como le digo a esa persona, el hecho de que, eso es lo que nos desmotivaba.

(Risas y cotorreo...)

Lalo: Por ejemplo, en ese punto, dicen que ayer cambió su perspectiva...pero por qué cambió, porque vieron que hay un plan, que hay gente que también como ustedes está participando y le quiere entrar, porque vieron que el sindicato nos apoya. Esto cambia su perspectiva de estos gueyes son unos resentidos a lo de ahora de identificarse y decir esta lucha ya no es la de estos loquitos, es la mía... es eso o algunas parecidas...

O: A mí, el hecho de que no es solamente Atento Sevilla, me doy cuenta que también son los demás Atento, y digo no manches si así están así, imagínate en las demás campañas. A mi eso me motiva, el hecho de que no nomás el puro piso, sino el segundo, moras tardías, moras tempranas, Plaza Inn, Puebla. Atento México en lo general, el hecho de que no nomás es aquí, o no nomás una docena de personas, sino esa docena por mil, que es más, que nada mas es una ciertas personas que quieren y tratan que otros grupos vean que onda, no es un puño de gente solamente, es más la bolsa entera. Yo lo veo así.

A: No entendí.

Ely: es una parte lo que el acaba de mencionar. Y otra parte es ayer ya pasamos de la parte donde yo les decía "hay un proyecto pueden cambiar sus condiciones". Ayer terminamos de la fase de "te juro, te prometo que vamos a estar mejor, que lo vamos a lograr" y pasamos a la fase de plan de acción, y eso es motivante, además de darte cuenta que hay otros compañeros. Pero antes de eso tuvo que haber un proceso por parte de cada uno de ustedes, aunque estén en un grupo en donde tomaron la decisión de decir, así a ver yo si voy a ir a las pláticas porque quiero ver de qué se trata eso, que es lo que a ustedes personalmente les dijo así pensaban pasaron de la parte de son golpeadores, son agresivos a la de yo quiero ir a la plática, yo quiero que me informen, yo quiero ver de que se trata, porque eso ya es un cambio de actitud y es pues involucrarte en algo. Que es lo que personalmente en ustedes hizo eso.

A: Yo la verdad si tengo ganas de que si me liquidan, va pero cuanto es. Pero eso fue una parte que estaba así, y ayer fue de guey si me liquidan no firmes, vamos a ver que hay. Le comentaba que mi hermano también trabajó pero en el de Monterrey y lo que el me contaba es que habia mucha discriminación y esa parte a mí, era de a ver estos por qué miran hacia abajo, es algo personal de pinche global actua local, vámonos despacio, yo si me comprometo pero estoy confiando ciegamente en ustedes, porque al igual, dicen que hasta no ver resultados no, pero para eso también tenemos que empezar a trabajar. Como voy a llegar y decir oye guey hay un sindicato que nos va a representar, escuchar la palabra sindicato ya implica mucho y hoy fue de.. llego el chavo y pregunto y luego te platicamos o ve a las juntas, y llega una señora y nos pregunta, como está esto del asunto legal, que onda si nos llegan a correr tu crees que se acaben las campañas, entonces nos estas dando tu argumentos que realmente yo los voy a aplicar porque solamente estamos ella y yo en esa conversación, e incluso me dijo si te paso mi nombre, apunta. Y esa parte es decir, no manches entonces si hay gente que quiere comprometerse contigo por el hecho de que esta viendo que ya llevas casi un mes en esto y no te has echado para atrás. Porque dice es que yo los escuche comentar, a ver cuéntame de que es, y fue así de mira no te puedo comentar mucho solamente que lo de la empresa y esto y esto pero hay juntas que se están realizando, pues nada mas dime a que hora y vamos y esa es una parte que dices bueno ya tengo argumentos, hoy es miércoles, del lunes hacia atrás es de ah pues bueno voy a ir un sindicato pero mejor pregúntele a este para que les explique que onda, neta me iba al baño y que el argumento porque no sabia con que bases, neta empieza y ya... esa parte a mi si me motivó y por parte de lo de mi hermano y todo ese rollo, despidos injustificados, aparte de que cuando yo entré a mi campaña venia gente de mi hermano y a el lo corrieron porque ya se acababa esa campaña y jalaron a la gente que les caía bien, lo de las preferencias y no me late ese rollo.

(Risas y cotorreo...)

## Entrevista N° 2: Mery

Ely: ¿Este es tu primer empleo o que otros empleos has tenido si has tenido otros?

M: Es mi segundo empleo y habia trabajado vendiendo planes tarifarios de Telcel, en telemarketing era así como bien chiquito.

Inés: ¿Cómo conociste Atento y cómo entraste?

M: En el telemarketing me comento una amiga que tenia buenos bonos, que estaba bien padre, que ganaba bien y dije pues voy a ver y fui y me hablaron y regrese a los 15 días y luego luego me capacitaron y ya entré.

Ely: ¿Cuánto tiempo tienes ahí?

M: Dos años y medio.

I: Que pensabas de Atento antes de entrar a trabajar?

M: Que era una buena empresa, más que nada por los bonos que mi amiga me decía que tenía, yo de bonos me llevo 3000 pesos más 4000 de sueldos, era de 6 horas y dije esta super bien esta muy bien la empresa, con las prestaciones también si me gusto. De hecho cuando entre no tenia problemas, cuando vas pasando tiempo ahí te vas dando cuenta de las irregularidades de la empresa, pero ya que llevas medio año o más.

I: Y ahorita que piensas?

M: No me gusta como tratan los supervisores a los asesores, creo que la empresa mientras tenga ganancias no le importa de donde o como nos trate. De hecho lo que comentábamos la vez pasada, ni nos podemos levantar ni nada porque a ellos les molesta, creo que a pesar que tengamos que perder 15 minutos de trabajo es nuestros derecho levantarnos para estirar los pies o no sé. Nada mas piensan en los beneficios que puede tener la empresa para seguir creciendo.

I: ¿Qué opinas de los despidos que se han dado en la empresa?

M: Creo que despiden a la gente para que no genere antigüedad, porque no le conviene a la empresa tener gente que ya se este dando cuenta de como se esta manejando y prefieren seguir contratando a chicos que les guste y seis meses después o un año después los despide y vuelve a contratar. Por qué, porque es cuando empiezas, cuando no sabes nada de la campaña o de la empresa en sí y le echas ganas entocnes creo que el primer año es cuando mpas te pueden explotar, si ya te explote y ya te estas dando cuenta de como es la empresa, mejor te corro y busco otro con quien pueda hacer lo mismo. Por eso lo hacen y obviamente está mal.

I: Te has enterado de despidos de gente?

M: Si, desde que entre como cada 4 o 6 meses mas o menos corren gente, lo limpian, hay capacitación y es capacitación 20 menos, ya sabemos que de los que entran nos van a correr

a algunos, yo no se porque no me han corrido porque llevo 2 años y medio pero creo que voy en ese camino. Esperemos que no.

I: Cuando los despiden, que les dicen?

M: No sé porque no me ha tocado, pero a la mayoría le dicen es por faltas o es por incidencias administrativas, entonces pues faltas a veces son menos de 3 faltas al mes y los dan de baja. No hay en sí una cosa por la que los corran, es ah ya te vi y te voy a correr porque te levantaste a la hora de tu break, por cualquier cosa te dan de baja cuando ya no quieres que estés ahí.

E: ¿Cómo son los ascensos en Atento?

M: Creo que suben de puesto personas que no tienen el conocimiento, que son amigos del gerente o amigos de la coordinadora, creo que solo así suben. De hecho hay un supervisor en el CAT que se llama Julio Mota que tenía 3 meses de asesor, y lo subieron a la isla de analista y de ahí a supervisor. Yo digo 3 meses de asesor no sirve para conocer todo el producto y ya lo subieron a la isla, y como les caía bien lo subieron a supervisor pero el supervisor no sabe nada, no sabe tratar a la gente, no creo que tenga la capacidad para tener al mando a un grupo de personas. De hecho una vez nos fue a dar un curso un señor de (no entendí) y decía es que Atento es malo decirlo pero es una de las empresas donde se pueden ver cerdos en el tejado, personas que no saben están a tu mando y así es, si te caen bien lo subes y ya.

I: ¿Qué piensas del sindicato que existe en la empresa?

M: El sindicato que está creo que nada mas favorece al patrón. Hace poco despidieron a un compañero y le dijeron no pues ayúdame que hago y le dijeron “no es que yo soy independiente”, como va a ser independiente el sindicato de los empleados si para eso existe el sindicato para apoyar a los trabajadores. Creo que deberíamos hacer algo nosotros para cambiar, que este ese sindicato en Atento. De hecho el año pasado que hubo lo de las elecciones no dejaron a todos votar, la mayoría de los que ya tenemos tiempo íbamos a votar por el STRM y el día fuimos a la JLCA e hicieron un desbarajuste, empezaron a pegar, pusieron música y luego se empezaron a aventar, a golpear, la mayoría terminamos golpeados, ni siquiera nos dejaron votar, no nos dejaron elegir y al otro día, o dos días después según se anularon esas elecciones, y a los 2 días se llevaron a gente seleccionada para que votaran, entre ellas una amiga de nosotros nos dijo que la mayoría de los que estaban ahí se habían puesto de acuerdo de votar por el STRM y al otro día gano el sindicato progresista entonces digo como estuvo, si la mayoría voto por el STRM por que gano el progresista. Creo que lo están haciendo mal porque gano el progresista si no votamos por el. Y obviamente los que votaron fueron los supervisores, gerentes, coordinadores, cuando ellos ya no tienen por que votar. De hecho ahí estaba un supervisor, un coordinador que conocemos, Iván Ortega y Alan Uribio porque los hicieron ir a fuerza pero ahí estaban.

I: Has tenido cambios de campaña?

M: No siempre he estado en el CAT, en diferentes productos pero en el CAT.



I: ¿En general sabes algo de si hay cambios de campaña seguidos?

M: Hace apenas 2 meses por radio pasillo nos enteramos que iba a desaparecer moras tempranas, según habían dicho que no, pero a la siguiente semana ya no estaba moras tempranas, de hecho estábamos en el segundo piso siendo parte del CAT pero como éramos de autos nos bajaron, un día llegamos y que nos vamos al tercero ni teníamos lugar, y ese día fue cuando empezaron a despedir y cambiar a los asesores de campaña. Y fue de si te voy a cambiar pero eres de 8 horas ahora vas a ser de 6 horas de 3 a 10 y si quieres y si no, no.

I: ¿Me podrías describir un día de trabajo, como es?

M: Llegas, te conectas, tienes un ACD que es como una clave para conectarte. Nosotros a diferencia de las demás campañas recibimos llamadas, no hacemos, nos ponemos disponibles y nos entran llamadas. Nuestra cedula, la mayoría de los que estamos acá somos de autos nos entran muy pocas llamadas, pero son llamadas que tienen mucho de recuperación, entonces si es fácil para nosotros (no para todos) llegar a nuestras metas, el problema es que no podemos llegar al bono porque tenemos faltas, así de pues si quiero faltar el domingo no voy a estar aquí y entonces no puedo pedir permiso ni nada porque no te lo da la empresa, pues no psg no hay, falta y no te llevas bono. Entonces recibes las llamadas y a veces si son muy estresantes pero no te puedes levantar porque ya están “siéntate” y si quieres irte a fumar un cigarro bueno si pero con tus minutos de break. Nos sacan a desayunar a las 8.30 de la mañana cuando todavía tu cuerpo no está preparado para comer bueno a esa hora te sacan a desayunar y ya no te puedes parar después a comer algo pero tampoco puedes comer en tu lugar, entonces salimos a desayunar a las 8.30, regresamos a las 9 y seguimos trabajando. Pero si es muy estresante, a veces ya los clientes ya te tienen hasta aquí de ya por favor, y vas al baño y ya te están contando los minutos de ah ya llevas 32 minutos de auxiliar, me debes 2 minutos. Todo lo que te pases de tu break entre baño y comida lo tienes que pagar al final del mes. No te puedes levantar al baño con mucha confianza porque están “ya te vi, ya te pasastes”.

I: Si tienes una urgencia de salir al baño que haces.

M: Se supone que le tienes que avisar, yo me paro, me pongo en auxiliar y me voy al baño.

I: ¿Qué problemas hay en la campaña donde estás?

M: La coordinadora y el cliente. Desde que llego este cliente, el que teníamos antes era buena onda, si veía por nosotros, y se veía, el no pasaba a revisar si el monitor estaba bien, si la (no entiendo) estaba del lado derecho, o si tus pies estaban así, a el le importaba que recuperáramos, con el si teníamos permisos pero con el nuevo cliente no, de hecho nos bajaron el bono a 1200, antes era de 2000 y cachito, nuestro sueldo igual, el cliente es muy prepotente, así de siéntate, te habla super mal, creo que no tiene la capacidad, si sabe y es que ha trabajado en cobranza pero en la de antes así bien ruda, pues ahora ya no, tienen que entender que los tiempos cambian y el se quedo en la antigua, es muy grosero y muy prepotente. La coordinadora es bien voluble, entonces ellos hacen que el ambiente en el trabajo se tense, así siéntete, pero si estoy sentada y casi casi te estoy haciendo un favor

para que estés así y así lo tomas levantándote al baño. Creo que eso esta mal la forma en que ellos nos tratan a nosotros. Eso es lo que más me molesta.

E: Si tu estas en llamada pero quieres contestar de pie, te dejan?

M: No nos dejan porque al cliente le molesta y piensa que estamos platicando.

I: Y si no tienen llamadas, pueden platicar con sus compañeros?

M: Sí podemos pero no debemos, si estamos lejos de la isla si podemos platicar sin problemas, pero si nos ven nos regañan, pero de hecho a nosotros que éramos de autos estábamos en una sola célula.

(Se cortó, nos fuimos a la oficina).

I: Que papel tiene el representante de Bancomer en la campaña?

M: Coordinar como se esta realizando el trabajo de la recuperación porque el CAT es un centro de atención telefónica pero es importante darle como una buena atención al cliente, tener calidad en la llamada pero también es cobranza, entonces o es cobranza o es atención al cliente, somos los dos juntos, entonces el se encarga de que lo hagamos bien, pero pues a veces hace cosas que no creo que estén bien como separarnos, te comentaba que éramos autos era una cedula como de 20 asesores y recuperábamos muy bien y entonces nos separaron, se levanto y dijo ya no quiero que sean de auto y todos los hicieron multiskill, todos contestaban de todo, la recuperación de auto bajó, la información que daban asesores que no saben auto al cliente era equivocada, nosotros una semana después volvimos a tener auto pero cada quien en su staff. Creo que fue una mala decisión porque si luego no se le pregunto a mi compañero y lo hacemos mejor, de hecho nosotros aprendimos autos solo, ni el cliente, ni la coordinadora ni nadie de la campaña sabe autos como nosotros, entonces creo que es un arma que nosotros tenemos ahora para estar ahí. Recuperamos financiamiento de auto pero es bien fácil, un crédito de auto lo tiene gente que tiene posibilidad de realizar los pagos y gente que sabe que si no realiza pagos tiene que cubrir condiciones y si no realiza un pago puede devolver la unidad o una condonación. No es tan pesado como tarjetas de crédito, porque las tarjetas se las dan a cualquiera y la mayoría no sabe como utilizarla entonces son mas estresantes esas llamadas. El cliente no sabe distinguir, no conoce el CAT y no va a saber como manejar el CAT. El les da ordenes directamente, de hecho hace 2 meses aprox. nos estábamos quejando por la forma en que se estaban comportando porque decíamos somos humanos, somos personas, no somos animales para que nos traten así. Nos empezamos a organizar y tratamos de organizar como un paro de labores el 15 de no me acuerdo de que mes, para hablar con el cliente y decir estas son mis inconformidades que vas a hacer, pero un chivo fue y le dijo y por eso fue que nos separaron, entonces fue decisión del cliente, ellos si saben pero están contaminando a la gente con mala actitud, lo que para nosotros es justicia para ellos es mal comportamiento de nosotros, y dice la coordinadora tienen que acatar las ordenes porque es un trabajo, deben de acatarlas no deben de preguntar por qué, pero por que me estas dando una orden pero que vaya de acuerdo con el trabajo, si tu me dices recupérame te recupero pero si me decís



siéntate, pero por qué tengo derecho de levantarme una persona no puede estar sentada 8 horas al día.

I: Que tipo de groserías hace el cliente?

M: No son groserías, es prepotencia, es payaso, una persona bien alzada, te dice buenos días y como que te mira de arriba. El otro cliente era super buena onda, nada mas era buenos días buenas tardes no se metía con nosotros en cuestiones de regañarnos y cosas así, siempre trabajamos muy bien con el. El negociaba mejores bonos y todo, antes nos daban bonos de locura, bonos de 7000 y así para arriba, y si era mucho a comparación del bono de 1000 pesos de ahora. Eso lo hace el cliente y ahí se ve el interés del cliente hacia los asesores, quiero que trabajen contentos y voy a hacer algo para que trabajen bien pero si a este cliente le vale pues yo creo que el ambiente de trabajo depende mucho de el y de su forma de hacer.

I: Si pudieras cambiar algo de tu trabajo que cambiarías?

M: El sindicato, porque de ahí creo que es la raíz de todos los problemas. Si tuviéramos un buen sindicato no subiría a supervisor una persona que no sabe, tendríamos el sueldo que debemos de tener no el que nos esta pagando Atento y creo que también habría un buen trato de los supervisores y clientes hacia nosotros. Seria el sindicato porque de que sirve que cambiemos a los gerentes y coordinadores si van a subir a gente que les conviene a la empresa y no a nosotros como empleados.

I: ¿Cuánto cobran?

M: de 8 horas de lunes a domingo son 3900 o como 4000 pesos, porque una quincena te lega de 2100 y otra de 1900. De 6 horas es como 3600. De lunes a viernes hay de 8 horas y de 6 horas, son 4 sueldos diferentes que recibimos, no se bien cuanto ganan ellos.

I: Consideras que dentro de la empresa hay algún tipo de abusos?

M: Si, tan solo los despidos injustificados, o porque yo creo estaban diciendo que los van a correr porque se va a acabar la campaña de CAT pero que se acabe la campaña del CAT, no hay problema pero a nosotros nos contrato Atento no Bancomer y Atento nos tiene que recolocar en alguna otra campaña. Lo que hizo la vez pasada y creo que va a pasar esta vez es que se acabó la campaña y corrió a varias asesores, a otros recolocó pero obviamente no son los mejores yo creo que los que recolocó son los que se llevaban bien con supervisor o cosas así. Eso de los despidos injustificados, el hecho de no pagarnos las horas adicionales, nos las pagan a 15.90, a veces llega tu nomina y te descuentan un día ah pero si no he faltado, ah en la quincena metemos la incidencia y luego no llega. Cuando no llega tendríamos que hablarlo con supervisor o coordinadora te dice ya metí la incidencia pero no pasa y ya luego hasta ti se te olvida y no le das seguimiento o hasta pena te da después de un mes que estuviste diario oye mi incidencia. No he ido con el sindicato por una razón así, por lo único que he ido es porque quería un cambio de campaña y me dijeron si al rato te voy a ver pero nunca regresaron, bueno a mi tampoco ya me intereso después cambiarme por eso ya no los busque pero no tuve apoyo el día que los necesitaba. También estaba tratando de pedir un crédito fonacot y con ellos tengo que checarlo, se tardaron como 3

semanas en darme una hoja y luego otras 3 en darme los papeles que necesitaba, ni me dieron los papeles bien, la hoja me la dieron toda mal tuve que volver a regresar a la empresa a que me sellaran la hoja porque ya se habia pasado el tiempo, ay no que hueva, termine por no pedir el préstamo de tantas vueltas que me traían.

I: En general que opinas del trato de tus superiores hacia tí?

M: Creo que depende, no puedo generalizar, hay supervisores que me tratan muy bien, pero hay otros que no y la mayoría de los que no son los que suben así porque le caes bien al de arriba y así, hay 3 supervisores que son buenos, que saben y te tratan super bien y saben como tratar a la gente pues al fin si tu recuperas me ayuda porque yo recupero, si tu llegas a tu meta me ayudas porque llego a tu meta. Pero los que no saben te tratan asi de tienes que llegar a tu meta, son muy prepotentes, muy déspotas. La coordinadora sabe, tiene mucho años ya trabajando en Atento, acaba de subir de coordinadora, sabe pero es muy voluble, hoy esta de buenas y te habla super bien o esta de malas y te trata mal, depende su estado de animo es como te trata. Y el cliente super prepotente, grosero, mal no me gusta su forma de ser. El cliente, Yesica y Mota se llevan super bien, Mota no sabe nada y los otros 3 supervisores que son buena onda y nos tratan muy bien a nosotros se llevan mal con ellos, de hecho luego se andan peleando en la isla, pues es que son ideologías diferentes y se ponen a gritarse de cosas. De hecho hay una supervisora que es bien buena onda, no se sabe mucho el producto ella es de Condusef y cuando subieron a Yesica de coordinadora, se peleo con ella, dame el teléfono de UNE Bancomer, y se lo dio, que me lo des bien le empezó a gritar y le dijo mira el hecho de que seas mi jefa no te da derecho a que me grites, ni en mi casa lo hacen y no tienes por que gritarme y es la ultima vez que lo haces y entonces Yesica hablo con nosotros el otro dia y nos dijo es que tiene que saber que existen jerarquías y acatar órdenes. Nosotros no dijimos nada, para que decir cosas, pero si existen jerarquías pero eso no significa que porque tengas un rango mas que nosotros vas a venir a gritarme o humillarme.

I: ¿Qué consideras que debe tener un buen empleo?

M: Creo que tiene que tener un sueldo bien, no quiero ganar millones pero si un sueldo que te permita vivir, prestaciones, un buen trato, un sindicato porque sino luego como nos defendemos, si creo que tiene que tener eso básico, pero no me ha tocado ninguno entonces no puedo hablar mucho. No creo tener un buen empleo.

I: Consideras que un sindicato puede ayudarte a tener un buen empleo?

Si, de hecho yo sigo en Atento por el horario, es bien cómodo para mi por la escuela, cuando entre a Atento seguía estudiando entonces me iba a trabajar y después a la escuela, y tengo una niña de 4 años me voy a trabajar, en la tarde estoy con mi bebe. Por eso es que no me voy porque el horario es lo que yo necesito, si creo que es un buen trabajo siempre y cuando tengamos una persona que nos apoye. Yo no hablo de un sindicato que venga y se meta a Atento, sino de que entre nosotros nos apoyemos para decir si esto está mal, bueno que vas a hacer empresa. Si estaría bien pero si no fueran tan así.

I: Que estarías dispuesta a hacer para que mejoraran las cosas que no te gustan?

M: De hecho estoy aquí por eso. Hay personas, la mayoría de los de ahí no quieren venir por temor. Yo no tengo miedo, total lo único que te pueden hacer es correr, yo quiero convencer a gente para que, es que ya estamos mas que convencidos, lo importante es informar a la gente de esto y que si nos organizamos podemos sacar al progresista y tener al sindicato que vale la pena, no se la forma de pensar de cada uno de los asesores, pero para mí sería la mejor opción y por eso estoy aquí. Eso estoy haciendo para cambiar las condiciones. En 5 años no me veo en Atento, yo quiero terminar mi carrera y estudiar derecho penal entonces yo quiero litigar y pues eso, pero el hecho de que como le decía a mis compañeros, el hecho de que no me voy a quedar aquí toda la vida, o de que este de paso o que sea un trabajo de medio tiempo en lo que estudio o soy mamá, creo que no lo puedo dejar así porque me sentiría mal, son injusticias y eso no va conmigo, así este yo un año ahí quiero que cambie la empresa porque van a haber personas que van a llegar a trabajar ahí y van a tener una mejor condición laboral, van a tener un sindicato, un sueldo mejor aunque ya no sea para mí, aunque yo no lo goce pero no porque no quiero, pero si quiero hacerlo por eso, porque yo se que no voy a ser la única persona que va a trabajar ahí, pero el día que me salga decir si hice algo y yo ayude y contribuí a que Atento tuviera un sindicato bien y que los empleados de ahí estén mejor. De hecho no me veo ahí en muchos años, no quiero, no jamás. Si me gusta la actividad que hago, porque no soy muy buena limpiando o lavando trastes entonces contestar llamadas y estar en la computadora se me hace fácil, mientras acabo de estudiar.

I: En general, que opinas de los sindicatos?

M: Creo que son para, o deben de ser para proteger a los trabajadores, creo que hasta ahorita no he conocido un sindicato pues no he trabajado en muchos y nunca he tenido un sindicato mas que el progresista que no es un sindicato de verdad, pero creo que debe de ser para proteger a los trabajadores. En México el hecho de decir sindicato es ah grillero o ah te gusta el desmadre, creo que estamos mal informados o tal vez es como se esta manejando aquí, pero creo que es para eso.

I: Y qué piensas del sindicato que está en la empresa?

M: Que solamente ve por los beneficios de la empresa, creo que es el tu ganas yo también, si a la empresa le va bien pues a mi también, entonces como sindicato progresista que voy a preferir ayudar a los trabajadores que no me van a dar nada, o ayudar a la empresa que me va a dar una buena tajada. No he conocido que hayan resuelto ningún problema, ni mio ni de mis compañeros. No se que actividades realiza, solamente los veo una vez a la semana, no pasan a platicar con nosotros, solamente el año pasado el día de las elecciones nos dijeron que si íbamos a votar por ellos nos iban a dar 300 pesos, si nos los depositaron pero no nos dejaron votar. Necesitamos de su apoyo para que puedan ir a la JLCA porque van a ser las elecciones, entonces necesitamos a gente que vaya, solamente van a ser personas que tengan mas de 1 año en la empresa, les vamos a apoyar con 300 pesos, dos días trabajados, les vamos a llevar de aquí, van a venir los camiones, les vamos a dar su desayuno y allá nos vemos. Participe pero me sacaron a golpes, nos sacaron del trabajo como a las 3 o a la 1, no recuerdo, el chiste es que llegamos a Balderas y estaba un mundo de gente, una flota de super víbora y habia muchos como tepiteños, algo así y después empezaron a pelear, ya cuando teníamos como 2 horas esperando a que abrieran hasta las 5

y se empezaron a pelear de este lado, y luego del lado izquierdo, enfrente, atrás y nosotros enfrente de la puerta, se abrió y nos empezaron a empujar. Había un sonido y el del sonido cuando empezó a poner la música más alto fue cuando empezaron a golpearse todos y me salí como pude porque estaba hasta adelante y nos tardamos como 15 minutos en salir de la bola y todos se estaban peleando. Nuestra coordinadora de Atento nos dijo que habían sido los del STRM y yo ahí creo que claro que no, como van a ir a golpear si lo que queremos es que sea nuestro sindicato, no, fueron ellos para que yo creo... los del progresista contrataron a los acarreados y se empezaron a golpear y así para que pensáramos eso y no pudiéramos votar porque si se fue mucha gente por los golpes.

I: ¿Qué pensabas del sindicato de telefonistas antes de conocer a los compañeros?

M: Siempre he creído que es un buen sindicato por los trabajadores de teléfonos. Tenía una amiga que trabaja en Telmex y ganaba bien y tenía guardería para sus hijos, por eso yo he tenido una buena imagen de ellos, tal vez no he tenido convivencia con personas a las que no les haya ayudado pero siempre he tenido una buena imagen. Ahora opino lo mismo, a mí si me gustaría que lográramos que estuviera el sindicato con nosotros en Atento, mi novio dice que es pura grilla nomás estas ahí para echar borlote, y la verdad que no, yo vengo aquí y dejar a mi hija sola no lo hago por cualquiera sino porque yo quiero que cambien nuestras condiciones de trabajo y creo que es nuestra mejor opción. Si tengo una buena imagen del sindicato.

I: ¿Cuál es la diferencia entre uno y otro sindicato?

M: El progresista si ayuda pero al patrón y creo que el STRM podría más ver por los intereses de nosotros.

I: ¿Si llegara el sindicato, que te gustaría que cambiara, que sería lo más urgente?

M: Pues creo que el salario, es que no creo que una cosa se pueda hacer tan rápido todo lleva como un proceso entonces se que si es que llega a estar el STRM en atento va a tener un proceso para aplicar nuestras demandas, que serían un buen salario....lo que te había comentado. Cambiando eso cambiaría el trato.



### **Entrevista N° 3: Sonia y Brenda**

I: Me pudieran contar si han tenido otros trabajos antes de entrar a Atento y cuales han sido?

B: Yo igual seria el primero formal, de contrato y todo es el primero. Anteriormente estaba estudiando, termine y busque un trabajo en mi comunidad, pero fue asi como ayuda nomas, de secretaria, y ya, me vine para acá.

S: Mis trabajos son asi como muchos, antes de entrar tuve muchos trabajos, realmente duraba muy poco y creo que no hubo mucha oportunidad de desempeñar parte de mi carrera técnica que estudie por lo mismo que no hay mucha oportunidad, diferentes, costurera, estuve trabajando en una tienda, pero de algo enfocado a la computación o algo más sistemático si es lo primero.

I: ¿Cómo fue que entraron a Atento, por qué entraron, como conocieron?

B: Yo tenia un primo ahí trabajando, yo no estaba acá, llegue de mi pueblo, de Puebla y entonces llegue acá, mi primo estaba trabajando, me dijo, metí solicitud, papeles y ya me quede acá, asi fue como entre a Atento.

S: Yo vivo en el Estado de México y ahí la cuestión de empleo esta muy difícil, no hay empresas, no hay nada formal entonces lo que hice fue venir al centro a buscar algo, yo tuve un amigo que estaba trabajando adentro y yo entre no por el hecho de un sueldo o tener prestaciones, porque realmente yo no sabia que en determinado momento son necesarias, yo entré porque el ambiente esta muy padre, hacen muchas actividades, esta super bien, somos puros jóvenes y de estar en un trabajo donde todo era gente mayor, gente mas pequeña y de edades muy diferentes a estar en un ambiente de una edad media, donde son jóvenes y todo me llamo la atención, y no era por el hecho de cuanto voy a ganar sino porque es un buen ambiente de trabajo, un ayudo me ayudo, me dijo me comento fui y busque y todavía me puse mis moños me acuerdo porque me iban a poner un horario en la mañana y yo no quería en la mañana, espero como otro lapso y después meti solicitud y todo me quedé.

I: Como fue el acceso a la empresa?

S: lo mio fue muy rápido, porque deje solicitud a principios de mes, no me gusto, ese dia me hicieron una entrevista, no me gusto el horario y a los quince días fui otra vez, fue muy rápido, yo fui a dar solicitud un miércoles, me presente un lunes de la siguiente semana, nos dieron como una entrevista y luego una capacitación. Fue todo como programado y ya después en la capacitación 2 semanas, una semana algo así.

B: Yo igual fui solo a pedir informes, me dijeron los papeles que tenia que llevar y ya que me presentara a capacitación un lunes me parece que era y ya llevaba mis papeles. La capacitación fue como de 2 semanas y luego operación. Yo creo que fue muy rápido, también fue una entrevista antes del papeleo para saber que perfil teníamos.

I: Qué pensaban de Atento antes de entrar a trabajar?

S: Cuando entramos firmamos un contrato de confidencialidad, yo me acuerdo de preguntarle a mi amigo y decirle oye pero que es, y me decía es telemarketing, ¿ventas? No no es ventas, pero dime que es porque quiero saber en que voy a trabajar, y ellos no me decían nada, y yo entre como que esta padre el ambiente de trabajo pero no sabia realmente en que voy a trabajar, no sabia que era lo que iba a hacer, es que es almacenamiento de datos, ah pero yo creo que no se escribir muy rápido y si no puedo hacerlo, ese era mi miedo el no poder escribir rápido y en si yo no sabia que iba a hacer. Me entere cuando nos dieron una capacitación, tienes una semana dentro hasta que me dieron capacitación. Para mi si se me complico demasiado porque no estaba acostumbrada al hecho de manejo de finanzas de ese tipo, sabia que habían tarjetas de crédito, algo muy vago acerca de como se manejaban nada mas y el hecho de llenarte de información fue asi como, yo decía no voy a aguantar la capacitación, en primero no iba preparada y en segundo fue mucha información nueva. Si deberían hacer unas capacitaciones mas extensas, siento que manejamos una parte importante dentro de las finanzas que están en nuestro país, siento que hay demasiada gente manejando esto, creo que si tuviéramos mas información en algo cotidiano por ejemplo como ir a comprar algo a una tienda departamental nos podríamos ahorrar muchos problemas en situación de que nos están robando tal vez o en situación de creer que es lo mejor lo que estamos comprando ahí y no sabes, lo más general.

I: Eso como cliente, pero trabajando que piensas de la empresa ahorita?

S: Se podrían mejorar muchos aspectos, ya estando dentro nos deberían de dar tal vez mas información, como que mas características, yo entiendo que si firmamos algo confidencial pero dentro de la empresa se podrían hacer muchas cosas, el sistema se podría cambiar y manejar diferente, siento que Atento no es la mejor empresa como dicen porque a pesar de que es ya un trabajo formal no cambia mucho la diferencia de un trabajo informal, nomas por las prestaciones y el contrato pero a veces en ocasiones un trabajo informal es mejor pagado y no debería de ser así.

B: Pues la verdad yo no sabia de la empresa hasta que llegue aquí y me comento yo le pregunte a mi primo que que hacia y me dijo atención telefónica para Bancomer y en la capacitación ya me di cuenta mas de lo que se trataba, fue una información nueva para mi porque la verdad yo no conocía nada de esto,. La capacitación fue muy corta y con mucha información ahí me di cuenta, ya en la operación y en la practica conocí mas del trabajo y de la empresa. Llevo dos años.

I: Y como ves el trabajo, y como ha cambiado tu visión desde que entraste hasta ahorita?

B: Como no conocía la empresa con el tiempo fui descubriendo lo que hace, tengo una ay no se...ahorita pienso que le falta mucho una capacitación mas extensa para los de nuevo ingreso y mas en la campaña que estamos, porque se maneja todo, todo todo todo, entonces como empresa pues seria que nos informen mejor a nosotros que vamos a trabajarle a la empresa para darle un buen servicio al cliente.

I: Han conocido compañeros/as que hayan despedido?



S: Si muchos, yo creo que es lo más, lo que se ve mas dentro de Atento, o sea anteriormente habían muchísima gente con mucha antigüedad, gente que cuando llegamos ya tenia un tiempo y de repente se aproxima diciembre y entro mucha gente y ya no cabían y era empezar a correr a los que tenían mas tiempo. Si corren muy seguido a demasiada gente y en ocasiones por cosas injustificadas, o al menos que tu dices es algo que se podía solucionar o tal vez necesitaba apoyo por x al no cumplir lo que ellos indican los corrieron, cuando en ocasiones no es realmente su culpa porque como mencionábamos uan capacitación muy pequeña y te empiezan a valorar desde el primer dia que estas en operación, creo que eso es como malo, porque al menos ahí se maneja como una técnica de yo te enseño a ti, medio le enseño al que sigue y tu tienes que apoyar al que llega, entonces podríamos trabajar mejor si hubiera más tiempo, si se nos dedicara mas tiempo a cada empleado. Y si si han corrido demasiada gente.

Por qué la han corrido, por qué causas te pueden despedir ahí?

B: Lo que mas se da es por faltas, es lo más común y eso si ya como que la empresa tiene una cierta fecha o un cierto mes para ir corriendo a las personas, van viendo quien falto y son injustificadas.

I: ¿Cómo se dan los ascensos en la empresa?

B: Yo creo que son favoritismos, por llevarse bien con el que esta ahí arriba para que ese vaya subiendo, es lo que se ha visto más.

S: Yo creo que tiene mucho que ver el hecho de realmente lo que quieres y como, porque si realmente se han abierto convocatorias para poder ascender y te plantean una idea de si tu puedes, si tu ya conoces, tu eres el mejor, te estamos apoyado pero al final de cuentas antes de que empiece realmente lo que es el buscar si cumples el perfil ya sabemos quien va a quedar pro lo mismo de que son personas escogidas, personas que se pueden manejar, si tu tienes una decisión propia, si vas contra el sistema ni siqueira te acerques porque sabes que no vas a pasar el primer salto. Si tiene que ver que las personas mas allegadas, directamente las personas que llevan parte de escoger, tienen que ser amigos.

I: Y qué piensan de eso?

B: Que hay personas que están en un alto nivel y de la campaña y del producto saben prácticamente lo básico y que hay asesores que saben exactamente el producto y se han postulado para ser supervisores o cualquier vacante que tengan y por el favoritismo se quedan ahí de asesores hasta que los corran.

I: Qué opinan del sindicato que hay en la empresa?

S: Realmente el sindicato que la empresa tiene no sabemos realmente que hace, tienen un pequeño cuarto ahí lleno de lo que sobra de todo y nunca están. Yo no sé realmente la función que tiene nuestro sindicato o en que nos pueden apoyar porque no se acercan a ti, no te dan información, no respaldan absolutamente nada, realmente no se cual es su labor ahí.

B: Prácticamente yo no sabía que teníamos un sindicato, no sabía cual era su función, si podemos ver que hay un sindicato es porque luego pegan letreros, por ejemplo cuando iban a ser las votaciones que votaban por el sindicato progresista y que no se que, o porque tienen una playeras del sindicato o igual no tienen una oficinas donde podamos dirigirnos a ellos o que igual ellos se dirijan con nosotros. No tienen oficina.

S: Manejan una parte que es el Rally y nos dan cosas por puntos acumulados y entonces es como una bodega y tienen ahí unas maquinas y creemos que ahí sea donde puedas encontrarlos.

B: Hasta eso tienes que estar ahí como cazándolos, porque luego no están ahí no sabemos donde vayan.

I: Que opinan de que haya un sindicato que ustedes no eligieron? Que les parece?

S: Yo creo que al menos el sindicato o ser un facilitador sindical es como subir de puesto, entonces no dejan de ser personas que tienen un favoritismo. Entonces yo creo que no tienen una decisión conforme a lo que nosotros necesitamos, no dejan de ser como que la parte de empleados de la empresa y que tienen como que no deciden, no pueden defender algo, sino que solamente pasan la información, como que son la voz del jefe, de la empresa.

I: Las han cambiado de campañas sin su consentimiento?

S y B: Hasta ahorita no.

I: Hay cambios que realicen en su campaña que les afecten en su trabajo?

S: En nuestra campaña se manejan muchos tipos de productos: tarjetas departamentales, tarjetas bancarias, prestamos personales, automotrices, hay un área de Condusef y el hecho de que tan solo ahí cuando te capacitan te dan una información muy general de todo pero es muy diferente ya cuando estas en la practica, cuando recién llegamos estaba dividido por secciones entonces era de te enfocas a un solo producto y de repente te cambiaban de staff y el cambio generaba una nueva duda. Tenias 3 meses de operación y te cambiaban el producto y era totalmente diferente como si volvieras a empezar, si eso que se da en nuestro piso, que es un solo piso son varios productos y debemos estar capacitados para todos, ahora nuestros compañeros que solamente se enfocan en un solo producto y no saben de la existencia de los demás porque en su área no es necesario porque no les enseñan los demás, creo que si es algo fuerte porque las capacitaciones no duran lo que deben de durar, nada mas tienen el nombre de capacitación porque nosotros estamos en un área de llamadas de entrada y por ejemplo ahorita que han entrado chicos de diferentes pisos de la misma empresa se tardan demasiado en su llamada por lo mismo que tienen dudas y nosotros que ya sabemos manejar el producto es llamada tras llamada, y si nos perjudica porque si ellos reciben 10 llamadas nosotros ya atendimos 30, si nos perjudica, tanto a nosotros como a ellos y si llegamos a una nueva campaña es diferente.

I: Me podrían describir un día de trabajo en la campaña en la que están?

B: En el área que estamos que es de auto hay muy pocas llamadas, el servicio de llamadas empieza prácticamente a las 9 de la llamada, tenemos 2 horas antes que prácticamente estamos libres, se empieza una llamada tal vez llame un titular que quiere pagar su mensualidad de su auto, se le da la información y como lo tiene que hacer, cuanto es, no se si quiera otra información de su saldo total, de lo que vaya a liquidar o su factura, eso sería una llamada.

S: Yo creo que un día normal dentro de Atento a mi empieza desde que me levanto porque vivo en el Estado de México y llegar a mi trabajo es 1:45 minutos o 2 horas, entonces es estar con una presión porque no nos dan tiempo de tolerancia para poder entrar y ya se que si son las 7 y hay tráfico ya tengo retardo y eso me perjudica demasiado porque me pueden mandar a descansar un día, llegamos a nuestro lugar de trabajo, estamos en el 3er piso de un edificio de 6 y entras y si tu traes tiempo por lo menos ya te dio tiempo de acomodarte en tu lugar, nosotros que estamos ahí en el área de auto, pero en ocasiones las llamadas empiezan temprano, en nuestro piso recibimos las llamadas pero en otros que es de conéctate y empieza a marcar la maquina desde antes que estas sentado es tedioso, si recibimos pocas llamadas nosotros que estamos ahí porque el producto es nuevo para Bancomer, aun tiene muchas modificaciones, no es algo establecido, pero realmente a que nos referimos si somos el área de cobranzas de todos los créditos que maneja el país de Bancomer de autos si pensamos que un día se les ocurriera llamar a la mitad que haremos cuando somos pocas personas, unas 20 mas o menos. Nuestras llamadas son muy diferentes, nosotros que hemos manejado todos los productos que manejan en nuestro piso es muy diferente una persona que te habla de un pueblo con una tarjeta departamental o una persona que te llama desde la ciudad con la misma tarjeta o con una tarjeta bancaria ahora nosotros que manejamos créditos automotrices que no se dan a cualquier persona y que manejan diferentes tasas y productos y tienen mas responsabilidad dentro de un crédito son diferentes las llamadas. Recibimos de todo tipo de clientes, me acuerdo que una parte muy importante de la capacitación fue saber recibir a los diferentes tipos de clientes, bueno nuestros clientes son aquellas personas que por centavos se pelean, y a pesar que recibimos pocas llamadas son muy estresantes.

B: Hay personas muy especiales en este tipo de créditos, personas que saben todo supuestamente y te gritan, te dicen que no sabes, insultos, y tal vez ellos puede ser que tengan la razón pero si hay llamadas que son bien estresantes.

I: ¿Si un cliente esta enojado y les empieza a gritar que deben hacer?

S: Anteriormente, tenemos un área de calidad y nos monitorean y graban todas las llamadas, entonces en la grabación se tenia que escuchar cliente enojado se corta llamada, ahora con un nuevo chip que nos han implementado y un nuevo cambio en las modificaciones que tiene nuestra campaña continuamente nos dicen que esa es nuestra labora que ya no tenemos la facilidad de colgar la llamada, aguantar que te estén diciendo groserías o que no sabes nada, cuando en realidad ellos se comunican porque tienen una duda, entonces es aguantar todo, porque si tu llegas a cortar una llamada y nuestra área de calidad sabia que podías aguantar mas porque eres muy resistente y la colgaste antes te pone una anomalía y eso perjudica en nuestro bono al 100%.



I: ¿Cuántas llamadas reciben en un día aprox.?

B: En nuestra área normal serán como unas 80, pero como son muy pocas nos pasan de todos los productos, tarjetas, departamentales, bancarias, créditos personales, de nomina, entonces se extienden.

S: Nuestros compañeros, somos la única área del edificio porque yo tenía una prima en el área de atención a clientes, yo digo bueno estoy en mi área y soporto a los clientes y trato de sacarles que paguen algo porque de acuerdo a eso a mi me dan un bono, pero por ejemplo tenía una prima que trabajaba en atención a clientes de Suburbia y Walmart y es un manejo muy diferente y me decía voy a hacer horas adicionales. Porque tu llamada debe ser mas corta por el tiempo, la nuestra como es una labora de convencimiento dura como máximo 6 minutos, la de ellos como es labora informativa dura 3 minutos entonces es recibir llamadas continuas y llamadas mas cortas por el tiempo y al final de cuenta les manejaban un bono menor y al final de cuentas siento que el área de atención a clientes esta muy ligada al área de cobranzas. Además de que son nuestros compañeros los que realizan las llamadas, hubo un tiempo que nosotros estuvimos como en un programa piloto de realizar llamadas del producto (autos), y era así de aquí recibes la llamada y si no hay llamadas te esperas, pero le marcan a todos los titulares y es llamada tras llamada, terminas, dejas un registro y apenas estas guardando ya esta sonando y te esta contestando el cliente y es oye esperas porque no se nada del producto ahí si no te puedes perder el tiempo, no te puedes voltear ni nada porque el sistema te absorbe.

Si se demoran más de eso que pasa...

S: Yo siento que el sistema todavía esta muy cavernario pero tenemos supervisoras entonces la supervisora te puede gritar desde el otro lado del piso que agilices tu llamada porque ya llevas 3 minutos mas de lo que debes de llevar.

B: De hecho hay llamadas, por ejemplo ahora nos pusieron un nuevo según era un piloto de reestructuración de tarjetas departamentales y tarjetas bancarias. Se tarda una reestructura según tiene que ir intacta, no se tiene que equivocar ni el titular ni nosotros como asesores mas de 6 minutos, hay veces que llegamos a hacerla en 40 minutos porque le explica uno al titular y no entiende o dice una palabra que no debiera hacer dicho y tenemos que iniciar de nuevo y tardamos mas de 6 minutos. Si nos tardamos 6 minutos si nos presionan de agiliza tu llamada, pero una reestructura como que se calman.

Eso influye en su bono

S: yo digo que si porque al final de cuentas nosotros somos un área de cobranzas, en un plan de reestructura consiste en solicitar un pago menor al mínimo dentro de su crédito, es un plan de apoyo porque no puede cubrir lo que le pide el banco, entonces en 40 minutos pudiste haber recibido 7 llamadas con un importe pago de 1000 pesos y en el plan de reestructura que llevas 40 minutos es de 300 entonces es el hecho de ya perdí la recuperación, de todas esas llamadas que pude haber recibido y estoy acá batallando con el que no entiende y ya vamos 5 veces grabando esto por un pago que no va a realizar entonces si nos afecta, además que es muy estresante que repitas las cosas una y otra vez y

otra vez y el titular esta en las mismas, entonces si es así como de ah quieres cortar la llamada, no podemos. Que quede o que por lo menos que quede mas o menos para ya dejar el registro.

I: Qué problemas hay en la campaña donde están?

S: Yo recuerdo una vez que mi supervisora o una coordinadora me decía es que ustedes están aquí por un trabajo y deben de realizar el trabajo, yo creo que tenemos todos de todos y todos tenemos una labor que desempeñar y si cada quien hiciera esa labor todo funcionara, entonces si se pudiera mejorar, no dejamos de ser personas que sienten, piensan, tienen necesidades y el hecho de que en ocasiones te quieran limitar pues si es algo que puedes cambiar, si yo estoy bien hago bien mi trabajo tu vas a estar bien porque van a haber buenos resultados y todos vamos a estar bien pero si a mi me molesta algo y yo te lo digo y a ti te llega a molestar pero no lo puedes informar y no se le da una solución eso trae un problema mas grande.

B: Pues una parte seria en el trato porque como dice ella si te tratan bien yo hago mis cosas bien y damos un resultado mejor, estamos haciendo bien el trabajo. Seria parte en eso, en el buen trato que nos tendrían que dar en este caso supervisores que son los que están mas arriba de nosotros, pero también creo que no es culpa de ellos sino de las personas que están mas arriba que les exigen a ellos y ellos a nosotros, pero hay una manera de exigir.

I: Y con las otras cosas están de acuerdo?

S: Yo creo que hay muchas cosas que quisiéramos cambiar, el hecho de tener un mejor sueldo, que se nos pague un bono mayor porque nuestra meta de recuperación es muy grande para la que nos dan, el hecho de tener un buen lugar de trabajo porque en ocasiones si afecta demasiado, creo que mi primer mes tuve dos meses enferma por lo mismo de todo, si se podría cambiar totalmente la empresa. Siento que si hubiera no sé, el hecho de que las personas que tienen el poder pudieran acercarse mas a las personas que están hasta abajo y preguntarles y generar algo de cambio podría funcionar mejor.

I: Si pudieran cambiar algo que cambiarían?

B: Serian las herramientas de trabajo, que funcionen y estén en buen estado, eso seria una, que más...

S: Yo creo que a mi me afecta mas el hecho de como soy tratada porque creo que si tu te sientes bien, si te piden que hagas cierta parte que te corresponde lo haces porque sabes que vas a tener recompensa, entonces yo cambiaria supervisores, coordinadores, gente que no puede alzar la voz por mi por el hecho de que no de que yo por estar hasta abajo no puedo mejorar un cambio pero siento que si vas escalando pienso que en el puesto en que estas puedes hacer algo mejor por los demás. El logo dice personas al servicio de personas, somos personas que servimos a otras personas, y no es tanto nosotros a los clientes sino también ellos con nosotros para poder dar un buen servicio.

B: También seria cambiar al cliente, a los coordinadores y supervisores.

I: ¿Qué papel tiene el cliente, el representante de Bancomer en la campaña?

B: La verdad no sabemos que función tenga, lo único que podemos ver es que tengamos buenos resultados en lo que es nuestra campaña que es la recuperación.

S: la cuestión ahí es que no tenemos la cercanía, o sea tu no te puedes acercar a un coordinador porque el coordinador es la máxima autoridad y si tu dices algo o titubeas ya te sientes en la mira de que te van a correr, entonces si no te puedes acercar a un coordinador menos al jefe del coordinador y mucho menos al jefe del cliente, entonces es esa parte de qué realmente hace quien sabe, quien sabe si algún día se lo pregunte cual es su labor porque existe ese miedo, falta el acercarse, el que nos acerquemos, yo creo que uno se mueve en ocasiones por necesidad y si yo no se realmente en que me puede apoyar el jamás lo voy a hacer.

B: El no se acerca a nosotros, yo creo que es eso, tal vez no sabemos que función tenga ahí, y es por eso porque el no se acerca con nosotros, no hay una comunicación, si lo conocemos.

I: Consideras que en Atento hay abusos hacia los trabajadores?

S: Si hay muchos abusos porque por ejemplo dependiendo de la campaña es como te tratan o como puedes tener ciertos privilegios o ciertas características como empleado. Nosotros en ocasiones eran demasiadas las llamadas que teníamos que no nos dejaban salir a comer y nosotros nos enojábamos pero no nos levantábamos porque algo que te decía tu supervisor tu jefe, siento que hay muchos abusos en nos han implementado esto no deja de ser un trabajo una empresa y tu tienes que poner tu labor cuando en ocasiones dicen ah bueno tuviste un problema como que se ponen mas humanos cuando estas bien.

I: Qué opinan del trato de sus superiores hacia ustedes?

B: Pues que no hay la confianza de ellos hacia nosotros, si ellos tuvieran la confianza de acercarse a nosotros los resultados serian otros y la manera, el trato seria otro, el trato hacia nosotros como asesores y ellos como coordinadores y hacia el cliente.

I: ¿Qué consideran que debe tener un buen empleo?

B: Un buen ambiente de trabajo, poderlo ejercer más, tener buenos resultados. Con el buen ambiente de trabajo yo creo que el resultado seria otro.

S: a mi si me queda mucho en duda realmente que sea un buen trabajo porque es mi primer trabajo y no tengo como que forma de compararlo con algo, a mi me gustaría el hecho de que fueran tal vez horarios mas accesibles, de que se nos pagara mas, que tuviéramos un mejor lugar de trabajo pero no tengo forma de compararlo con algo diferente porque no he visto algo diferente. Si en otros trabajos al no trabajar con tanta gente el trato con mi jefe era como mas directo y me molesta esto, y le dábamos solución porque éramos menos personas, pero el hecho de ahorita ser demasiados, como que no tengo forma asi de comparar, si me gustaría que me trataran mejor, que me escucharan porque en ocasiones no somos escuchados para nada pero no tengo forma de compararlo con algo.



I: ¿Cuánto es el sueldo mensual que les pagan?

S: Es diferente porque tenemos diferentes jornadas. Yo soy de lunes a domingo 8 hs y son 3800 al mes.

B: Hay una diferencia de 200 pesos, yo soy de lunes a viernes y mi sueldo es de 3600 al mes, sin contar el bono, el bono es cada mes el día 15 del mes. Ahorita también fue una disminución del bono, nos pagaban antes un bono mayor, ahorita el bono de mi jornada es de 850.

S: Yo como tengo una recuperación mas alta de lunes a domingo es de 1100. Pero en ocasiones ni lo contamos porque por cualquier cosa lo puedes perder, entonces ya no está directamente como un ingreso estable porque en ocasiones puede aumentar o disminuir.

B: por una falta, por un psg, porque también nos lo descuentan, entonces fijo son 3600 en mi caso, ya si tengo alguna falta o permiso disminuye el día, día y medio me parece.

I: En general es fácil acceder al bono?

B: Yo creo que es no sabemos que nos va a pasar durante el mes porque el bono es la recuperación de un mes, si en ese mes el ultimo día del mes tuvimos una falta o anomalía ya perdimos todo prácticamente.

S: Yo creo que es estresante el hecho de luchar, luchar por un bono porque somos muchísimas personas, en el piso somos 200 personas y si se llevan el bono 20 personas son muchísimas porque a mitad de mes se cambian las recuperaciones e incrementan la recuperación que debes de tener, no puedes faltar, no puedes equivocarte en tu llamada respecto a nada, me equivoque de status de una tarjeta, eleve tantito la voz y eso es como un rito, o pedí tiempo en espera y ya colgó y demás, es el hecho de comienzos del mes planteártelo así como una meta a lograr con dificultades.

B: Es un reto prácticamente lo del bono, no sabemos el tipo de cliente que nos va a tocar en la llamada y cuando estamos así nos tiene ya muy hartos y como dice ella levantamos la voz tantito y para calidad ya es un insulto al cliente y con esa llamada ya prácticamente todo se vino abajo. También algún problema, alguna falta igual.

S: Y no puedes desfallecer ni un solo día, a mi me paso en ocasiones que ya llegue a mi meta, no tuve ninguna falta, voy muy bien en calidad pero hoy día 30 ultimo del mes puse mal un código de acción o lo que es el resumen de mi llamada y adiós bono, si te esforzaste todo el mes pero hoy en tu ultima hora cometiste ese error y ya, entonces es así como de hecho en ocasiones ya ni el bono se maneja. El mes pasado platicaba con unos chicos de nuevo ingreso que no tenían conocimiento del bono, ah bueno así de son nuevos entonces mejor ni les decimos porque no creemos que se los lleven, entonces si es así como un reto y esta super terrible es estresante todo.

I: Les ha pasado que cumplieron todo para tener el bono y no se los den?

B: No, siempre tiene que haber algo justificable para que no nos lo den, una falta, una anomalía. Que lleguemos a todo y no nos los den, no.

I: Creen que es un buen empleo?

B: Pues yo diría que ahorita ya puede ser que sí, por el horario, porque es una jornada de 8 hs temprano, por el tipo de trabajo que si es estresante pero al igual es estar ahí recibiendo llamadas y llamadas, yo lo considero bueno pero igual seria lo mismo del buen trato para que no te estreses.

S: Yo creo que estamos como en un punto medio de bueno o malo porque he tenido compañeros que se han salido y están en un trabajo donde trabajan menos, ganan mas y mejores prestaciones, en ese aspecto yo digo oye esta super bien pero ahorita la situación en México yo veo gente trabajando jornadas super altas, un tiempo exagerado y ganando menos entonces siento que estamos como en un punto intermedio, que si podemos llegar a ser de las mejores empresas para trabajar, si, pero es cuestión de empezar desde abajo y que los de arriba crean en las personas que están abajo, pero siento que estamos como en un punto medio. Me gustaría que la empresa porque es una zona de trabajo nada mas y que el hecho de estar adentro de mejorar o dejar las cosas asi depende de las personas, entonces yo siento que si trabajan todos podríamos estar en un buen trabajo, pero si es cuestión de cambiarle y trabajar mucho tiempo en algo cotidiano.

I: ¿Creen que un sindicato les puede ayudar a tener un buen empleo?

B: Por lo menos en el sindicato que tenemos no, de ahora lo que estamos aquí informándonos con el de telefonistas por lo que nos han dicho también pues sí se puede cambiar. Tenemos que estar unidos, organizados como tal para tal vez lograr un nuevo y mejor empleo.

S: Yo creo que un sindicato verdadero haría muchas cosas por nosotros, si tu tuvieras un sindicato verdadero no deberías estar preocupándote por algo que te corresponde. Un sindicato hecho pro trabajadores sabiendo todo lo que le pasa a un empleado puede generar un gran cambio y apoyar a ese cambio para ser una buena empresa. Ahorita con la información n que tenemos nos queda el animo que se puede cambiar, sabemos que se puede llevar mucho tiempo porque es algo cotidiano, para nosotros cosas como un despido o si tu tienes esa necesidad pero no te vamos a escuchar es algo de siempre, pero sabemos que alguien, un representantes escogido por nosotros puede llegar a generar un cambio y eso nos favorece, y es asi como un cambio un giro de 360 grados respecto a lo que tenemos. Y si todas las expectativas se cumplen y todo lo que el sindicato tiene que hacer lo hiciera si fuera un buen cambio.

I: Ustedes que estarían dispuestas a realizar para que eso suceda?

B: Informar a los demás compañeros que podemos iniciar un cambio si nos organizamos nosotros y tratar de convencer porque no todos los compañeros son fáciles de convencer o al menos de que tengan una idea de que si se salen de ahí no va a ser fácil encontrar otro trabajo, que si están estudiando no va a ser fácil encontrar trabajo de lo que estudiaron, y

sería convencerlos, organizarnos entre todos, pero que sean todos para poder hacer el cambio.

S: Yo, a qué estaría comprometida? A mi me gustaría hacer todo, estar convenciendo a la gente, estar dándoles información, poder indicarles que tenemos un respaldo y no un respaldo que nos inventemos sino una ley que nos apoya, yo me comprometería con el hecho de informarles pero realmente es difícil, la realidad es muy diferente al hecho de que no estamos seguros, no es un trabajo seguro, ayer creía que me iban a correr y dije ah que voy a hacer es como el examen final de todo lo que te han enseñado en este pequeño tiempo, ahora a mi me afecta mucho el hecho de que estén sobre las personas, o que si yo se algo y el ignora eso y están abusando por eso porque el no sabe, yo siempre soy así a la defensiva de todo y hay ocasiones en que eso nos llega a perjudicar. Entonces un compromiso real de que todo lo tenemos que hacer por debajo de la mano, a pesar de ser un beneficio para todos, no todos nos están apoyando y yo lo veo así como emocionante respecto a que tienes que estar cuidándote de las personas pero al final de cuentas si se llega a hacer algo también te va a beneficiar. Creo que en lo que me pueda comprometer que pueda generar un cambio lo haré pero es desesperante que algo que pueda mover o algo que pueda mejorar para nosotros no te apoyen y eso sea lento.

I: Los propios compañeros no apoyan?

B: Sí, es el convencimiento, tal vez si tengan la información y todo pero nada mas no quieren hacer nada por el bienestar de todos, porque no nada mas va a ser de unos empleados.

I: A ustedes que fue lo que las hizo venir aquí?

B: La información

S: Desde que entramos algo que nos ha caracterizado es que tenemos mil dudas y no aceptamos algo impuesto. Por ejemplo, hoy nos decían deben de pelear por el bono y van a tener un bono inicial. Y tu que piensas, ya hasta mi supervisor sabe que tengo que decir algo, que no estoy de acuerdo, se que puede ser mejor pero si tenemos una falla nos lo van a quitar, nosotros no vamos a estar trabajando para los demás. Entonces es así como que no sé, muy difícil, se ve tan fácil y no es.

I: Como fue que tomaron la decisión de venir aquí, por qué llegaron al sindicato?

B: Por la información, no sabíamos nada de los despidos injustificados, nada mas veíamos que despedían así por faltas, ya lo corrieron y cuanto lo dieron, nada mas les daban lo que quieren. Fue eso, que aquí nos informaron por qué te pueden despedir y por qué no, como nos podemos defender nosotros dentro de la empresa, es la información mas que nada la que nos dieron acá. Pues nos intereso más y si venimos.

S: Lo que mucho me movió es el hecho de cuando me corren que voy a pedir, que puedo exigir. Fue una decisión también difícil el hecho de acercarnos porque teníamos como una mala imagen y una mala idea del sindicato. Me acuerdo que cuando recién entrábamos nos decían váyanse corriendo, la empresa nos decía quítense sus credenciales porque les van a

pegar ahí afuera porque iban a hacer como mitin, y entonces nosotros me acuerdo que nos íbamos corriendo y no queríamos recibir nada y me acuerdo que se ponían en valla y era así de corro. Me acuerdo cuando nos empezaron a dar información y algo real de los despidos y de que te van a pagar más a mí realmente me entro la duda de por qué nos mienten, si hay un sindicato adentro que tiene mucho tiempo con la empresa y que no nos han dado lo que ellos nos dicen por qué iban a mentirnos, porque nos dicen que podemos ganar más cuando ellos que están adentro nos dicen que no. Además era el hecho de que nos iban a correr, pasa cada junio, cada diciembre y estamos con que...y ahora si nos toca? Y somos los sobrevivientes porque ya somos de la gente que tenemos más tiempo ahí. Y si fue la información, si realmente se puede hacer algo para mejorar el lugar de trabajo que tenemos.

I: Qué creen que debe hacer un sindicato?

S: Ahorita con la información que tenemos sabemos que son personas elegidas resolviendo nuestras necesidades laborales, entonces es estar sondeando a la gente cuáles son sus necesidades, que pueden mejorar, que es algo que la empresa decide modificar pero que no va a ser bueno para el empleado, es eso, como que darle la parte humana para poder tomar decisiones.

B: Primero ver por el bienestar de los empleados, porque si a ellos como sindicato se tienen que elegir por medio de nosotros, bueno en este caso es global del sindicato, el que tenemos nosotros no lo elegimos, lo puso la empresa. Es eso, pelear por nosotros como empleados, el bienestar.

I: ¿Quieren decir algo más sobre qué pensaban de los telefonistas antes de conocer a los compañeros y ahora que piensan?

B: Pues antes de conocerlos, decíamos no a lo mejor si es cierto, mejor vámonos rápido o todo lo que decían de que nos están robando, que podemos ganar más, luego los volantes si los agarrábamos pero la verdad no teníamos así la curiosidad de acercarnos hasta que ya vimos los despidos que tuvimos hace un mes, o dos. Los compañeros de moras tempranas, fue cuando dijimos no tal vez si es cierto y como lo saben ellos y fue como nos fuimos acercando a ellos.

S: Yo que opinaba de ellos, a mí si me causaba mucha curiosidad el hecho de decir por qué están afuera, porque vienen si ya no son parte de la empresa por que vienen a decirnos o que les pagan a los sindicatos como para estar aquí con nosotros y querer sacar al sindicato que tenemos. Ahorita ya la idea es muy diferente, se trabaja por un bienestar general y no se si realmente son bien pagados pero por lo menos ya no nos estarían robando tanto y eso si fue, creo que mi curiosidad es muy grande y fue por eso, el hecho de acercarme a ellos y conocerlos, y conocer su labor es algo así como admirable, nos comentaban si...tienen muchas características, yo no me imagino afuera de Atento con un megáfono, no.. pero sin embargo ellos lo hacen entonces si es un trabajo y que están trabajando por un bienestar general que el sindicato (de la empresa) no hace.

I: ¿Qué influyó para que cambiara su percepción?



B: Yo creo que fue la información que nos dieron respecto a que fueron empleados de Atento y saben las condiciones en las que estamos, conocen muy bien como opera la empresa. Yo creo que fue mas eso.

S: Yo creo que la forma de acercarse a nosotros porque si nos dan una información y si cuando termine todo esto si van a gozar también del cambio, pero ahora lo hacen sin nada, no nos piden nada sino al contrario nos llenan de información, pasa cualquier cosita y le marcamos a Ely es que queremos saber esto, o que hacemos, entonces es esa cercanía...que a pesar de que se van lejos o que jamás nos conocíamos en el momento en que llegamos nos recibieron muy bien, yo creo que es eso, nos falta que estemos bien.

I: ¿Qué diferencia ven entre este sindicato y el que esta en la empresa?

S: Vemos un sindicato, en la empresa no.

B: En la empresa no sabemos ni quien es el mas alto de ahí, no sabemos ni quien forme el sindicato.

S: O si en algún momento se reúnen, o si se reúnen platicaran de nosotros por nuestro bienestar o como nos van a imponer las cosas, si nos llegamos a enterar que esta impuesto.

I: Finalmente, ¿cómo se ven de aquí a 5 años, se imaginan en Atento?

B: Si se logra sindicalizar a Atento yo creo que seria muy diferente al que estamos viendo ahorita porque ya cambiaría todo prácticamente, tal vez más de 5 años estaríamos ahí.

S: yo creo que tiene que ver mucho el hecho de si se puede generar un cambio porque a estas alturas y ahorita sin tener información y sin nada, sin haber conocido al sindicato de telefonistas pues en 5 años me veo en otra empresa con cosas diferentes, o tal vez iguales pero no en Atento. Si se llegara a sindicalizar no sé, tal vez nos veríamos con un mejor puesto por lo menos por antigüedad, estando o generando o hacer lo que nos hizo falta estarlo dando en esos momentos, si se llegara a sindicalizar, sino las alternativas es buscar otro trabajo para poder tener un ingreso mejor.

I: Otra cosa que quisieran comentar....

S: Con que se nos resuelva gran parte de eso estaríamos requeté bien.

## Punto del pliego

## ¿Cómo abordarlo en la conversación?

1. Exigir que se respete el tabulador salarial marcado en el Contrato Colectivo de Trabajo, mínimo 5, 040 a 7, 13 pesos mensuales por 8 horas.

- a) ¿Te parece justo lo que nos pagan después de ver todo lo que estamos recuperando para Bancomer?
- b) ¿Sabías que Atento y el progresista tienen firmado un contrato donde dicen que nos pagan 5200 pesos como mínimo por 8 horas de trabajo?

2. Anular como requisito para obtener el bono de productividad el conteo de las anomalías y/o delimitar por escrito cuáles se contarán como tales.

- a) ¿Tu que crees que se deba considerar una anomalía?
- b) ¿De verdad nos dan la capacitación suficiente como para no cometerlas?
- c) ¿Entonces, crees que es justo que nos quiten el bono por cometer anomalías o que nos hagan firmar cartas compromiso?

3. Modificar las actividades del Rally en los siguientes sentidos:

- a) En cuanto a la "actividades recreativas," al efectuarse NO deberá afectar los tiempos de descanso marcados por ley de los trabajador@s, en caso de que alguna de las actividades se realicen durante los horarios de trabajo NO se les obligará a que paguen los tiempos.
- b) Sobre los Atento Kilómetros, se deberá eliminar al actual esquema de entrega de regalos, se sustituirá por un mecanismo equitativo y justo, al cual, todos los trabajadores podrán acceder sin preferencia. Se negociarán y establecerán por escrito los criterios para su aplicación.

- a) ¿Tu que opinas del Rally?
- b) ¿Te pidieron tu opinión para definir que actividades van a entrar en el Rally?
- c) ¿No te gustaría que las actividades del Rally fueran en horarios que no afecten nuestro trabajo?
- d) ¿Si hay un Rally, la empresa debe encargarse de los gastos no crees?
- e) ¿Sabías que los del Rally dicen que del salario que Atento reporta en el contrato (5200 pesos), la empresa nos descuenta \$1800 pesos para pagar las actividades y las chucherías que dan por Atento km? ¿Tú les crees? ¿Y si fuera real estarías de acuerdo?
- f) ¿No crees que sería mejor que en vez de darnos chucherías por Atentokm, deberíamos intervenir los trabajadores en la elección de los premios y el mecanismo para otorgarlos?

4. Modificar el esquema del pago del bono de productividad, tomando en cuenta los siguientes criterios para completar el 100%:

- a) ¿Te ha tocado que te dejen sin bono por faltar, llegar tarde, deber tiempos de conexión, no llegar a la meta de



<p>a) Puntualidad, representará el 25%,  b) Calidad de la llamada, representará el 25%,  c) Asistencia, representará el 25%,  d) Productividad 25%.</p> <p>Los criterios y tiempo de tolerancia, scripts de calidad, asistencia y topes de productividad se definirán en una comisión revisora, integrada por representación de empresa y sindicato, los cuales quedarán plasmados por escrito.</p>	<p>recuperación?</p> <p>b) ¿Y que piensas, te parece justo? Casi a todos nos dejan sin bono, ¿Quién crees se queda todo ese dinero?</p> <p>c) ¿Y si todos participáramos para definir los criterios para conseguir el bono?</p> <p>d) ¿No te parece buena idea que el pago del bono sea proporcional 25% puntualidad, 25% calidad, 25% asistencia, 25% recuperación?</p>
<p>5. Establecer por escrito el pago de horas extra o adicional, no se obligará a los teleoperadoras a pagar tiempos de conexión, cualquier tiempo que un trabajador (a) permanezca en operación, una vez que haya cumplido su jornada de trabajo, deberá pagarse como tiempo extra.</p>	<p>a) ¿Has tenido que pagar alguna vez tiempos de conexión?</p> <p>b) ¿Crees que es justo que nos cobren el tiempo de baño cuando es una necesidad que no podemos evitar?</p> <p>c) ¿Deberíamos tener media hora de comida y aparte tiempo para ir al baño no lo crees?</p> <p>d) ¿No será ilegal que nos obliguen a quedarnos más tiempo y aparte que no nos lo paguen? Y si lo fuera ¿entonces no estamos obligados a quedarnos?</p>
<p>6. Desinfectar y fumigar el centro de trabajo con la finalidad de terminar con la plaga de Chinchés.</p>	<p>a) ¿Se supone que Atento es uno de los mejores lugares para trabajar, y ya viste que hay una plaga de chinchés en el CAT?</p> <p>b) ¿Y no crees que es obligación de la empresa darnos un lugar de trabajo limpio e higiénico?</p>



Sr. Juan Antonio Abellán  
Presidente Ejecutivo  
Movistar México

Estimado señor Abellán:

La empresa que usted dirige es conocida por su compromiso con la responsabilidad social. Sin embargo, nos preocupa que su empresa hermana, Atento México, ocupe el primer lugar en demandas por despido injustificado en el Distrito Federal, con casi 40 juicios pendientes. El costo estimado para la empresa por esta práctica asciende a 3.5 millones de pesos, entre arreglos económicos y salarios caídos.

Además, creemos que eventos como los del CC de Sevilla el pasado 2 de agosto, ponen en riesgo no solo las operaciones de Atento, sino las de clientes como Movistar México.

Le solicitamos respetuosamente, en su calidad de presidente de una empresa hermana que además es uno de los principales clientes de Atento, que investigue estos problemas y ayude a detener estas prácticas ilegales que fomentan la ineficiencia y la inestabilidad laboral.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial.

Atentamente

“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”

México, D.F., a 7 de agosto de 2012.

Por el Comité Ejecutivo Nacional

El Secretario General del STRM y

Presidente Mundial de UNI ICTS

---

Dip. Francisco Hernández Juárez



**Sr. Ignacio Deschamps González**  
**Director General y Presidente del Consejo**  
**Grupo Financiero BBVA Bancomer**

El grupo que usted dirige mantiene una imagen de calidad y solidez.

Sin embargo, nos preocupa que Atento México, una empresa con la que GFBB mantiene relaciones corporativas y comerciales importantes, ocupe el primer lugar en demandas por despido injustificado del Distrito Federal, con casi 40 juicios pendientes. El costo estimado para la empresa por esta práctica asciende a 3.5 millones de pesos, entre arreglos económicos y salarios caídos.

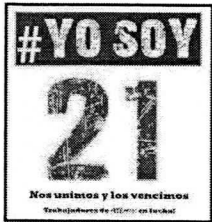
Además, creemos que eventos como los del CC de Sevilla el pasado 2 de agosto, ponen en riesgo a clientes como GFBB. Las cuestionables prácticas laborales de gerentes de Atento casi resultan en la suspensión de varias operaciones de cobranzas y atención a clientes de BBVA Bancomer.

Le solicitamos respetuosamente que investigue estos problemas y ayude a detener estas prácticas ilegales que fomentan la inestabilidad y la ineficiencia laboral.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial.

Atentamente  
"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"  
México, D.F., a 7 de agosto de 2012.  
Por el Comité Ejecutivo Nacional  
El Secretario General del STRM y  
Presidente Mundial de UNI ICTS

**Dip. Francisco Hernández Juárez**



**A todos los compañeros del CC Sevilla**

**Nuestro empleo esta en peligro**

**La empresa podría cerrar el centro de trabajo**

Con asesoría, capacitación y respaldo del Sindicato de Telefonistas, 20 trabajadores de la campaña Moras Tardías impedimos que Atento nos despidiera. La empresa nos mantuvo aislados por más de cinco horas, primero en una oficina y luego en el comedor del cuarto piso. Todos los supervisores del centro de trabajo y el gerente de Recursos Humanos de la empresa nos presionaron para firmar una renuncia voluntaria. Nosotros exigimos nuestra reubicación respetando salario, horario, antigüedad, y que esto se diera en condiciones de equidad para todos los involucrados.

En todo el centro de trabajo se supo lo que estaba ocurriendo e incluso el rumor de un paro de labores generalizado se difundió en los siete centros de trabajo del Distrito Federal. En el exterior del edificio compañeros nuestros estaban a la espera de recibir la señal para iniciar el bloqueo de la Av. Chapultepec como medida de presión. En esas condiciones, a la empresa no le quedó más que ceder y ofrecernos la reubicación.

**Aun así, no somos ingenuos y sabemos que la empresa puede intentar despedirnos nuevamente.** Es más, podrían intentar cerrar el centro de trabajo tal y como lo hicieron con el CC Del Valle (en la Av. Amores) en junio del año pasado, cuando Atento despidió a 600 trabajadores en un solo día. **Nos hemos preparado por si esa situación se presenta.** Hemos enviado nuestro testimonio a medios como La Jornada, El Universal, y a periodistas como Carmen Aristegui y Jenaro Villamil. También vía Twitter y Facebook se ha difundido lo que ocurrió la semana pasada. **Si nos quieren dejar sin trabajo, nosotros los dejaremos sin prestigio.**

En todos lados se sabe que Atento es una empresa que tiene sólo un cascarón atractivo pero que por dentro esta llena de porquería por los bajos salarios, el mal trato, los despidos injustificados, los bonos que nos roban, el sindicato títere que protege a la empresa y muchas cosas más. Ya estamos hartos de esa situación y no estamos dispuestos a seguir así.

Somos muchos los trabajadores organizados en todo Atento, somos muchos los que estamos organizados en el CC Sevilla. Al principio fuimos 20 quienes alzamos la voz en Moras Tardías. Ahora todos debemos defender nuestro trabajo!

- **Exigimos nuestra reubicación con el mismo salario, mismo horario, respeto a nuestra antigüedad y en condiciones equitativas para todos!**
- **No reconocemos al sindicato impuesto por la empresa**
- **Exigimos que NO se cierre el CC Sevilla**

Si no somos escuchados, estamos dispuestos a tomar las medidas necesarias.

Nos unimos y los vencimos!

Hagámoslo de nuevo!



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A quien corresponda

Nos dirigimos a usted preocupados por los clientes de BBVA Bancomer. Somos trabajadores del call center Atento, incluidos los del **Centro de Atención Telefónica (CAT) Bancomer**.

En meses recientes, Atento ha despedido injustificadamente a un buen número de asesores telefónicos del **CAT**. Esto representa un riesgo para los clientes de Bancomer ya que el equipo de asesores maneja datos personales y confidenciales de los mismos, Sería preferible que la plantilla contara con capacitación completa y oportuna además de gozar de estabilidad laboral. Parece que a los directivos de Atento esto no les interesa.

Por esta razón, solicitamos apoye nuestra petición y se lo haga saber a **Jorge Antonio Ibarra Rodríguez** (Representante de BBVA Bancomer en la plataforma del CAT), **Tania Jessica Medina Flores** (Coordinadora de la plantilla del CAT Bancomer) y a **Raúl Huerta** (Contacto para la prensa de Atento México) para que cesen los despidos injustificados e innecesarios en el CAT Bancomer, en el Centro de Contacto Sevilla, ubicado en av. Chapultepec #408, en la ciudad de México.

Proporcionamos a usted en un anexo los números telefónicos del CAT así como los correos electrónicos de las personas citadas

Como cliente mayoritario de Atento, BBVA tiene el poder de lograr este tipo de cambios. Creemos que es una responsabilidad ineludible ante sus clientes y las personas que, aunque indirectamente, trabajamos para BBVA. Evitar responsabilizarse de esta situación equivaldría a hacerse cómplice de estas prácticas nocivas para tanto los clientes como los trabajadores del call center empleado por BBVA.

Sin más por el momento, agradecemos su atención y esperamos su respaldo.

**Trabajadores del CAT Bancomer**



# Medios de contacto

1- Centro de Atención Telefónica (CAT) Bancomer – 10548020

2- Jorge Antonio Ibarra Rodríguez

[jorge.ibarra.1@bbva.com](mailto:jorge.ibarra.1@bbva.com)

3- Tania Jessica Medina Flores

[timedina@atento.com.mx](mailto:timedina@atento.com.mx)

4- Raúl Huerta (52 55) 4195 1070 ext. 85812

[rahuerta@atento.com.mx](mailto:rahuerta@atento.com.mx)

Trabajadores del CAT Bancomer



**LOS TRABAJADORES DEL CC SEVILLA**, estamos en contra de los despidos injustificados que ha realizado la empresa en los últimos días. Varios de nuestros compañeros han sido dados de baja con cualquier pretexto y aun así, no se cumple con los requisitos legales para despedir a un trabajador. En cambio, pretenden que firmemos una renuncia voluntaria.

Esta situación es injusta. Quienes laboramos en Atento lo hacemos para cubrir una necesidad económica. A la empresa le interesa que brindemos un servicio eficiente y de calidad. Sin embargo, esta ola de despidos impide que se logren ambos objetivos. ¿Cómo podemos esperar que se brinde un servicio de calidad cuando 9 de cada 10 trabajadores ya no vamos a laborar en Atento al final del año? ¿Cómo pensar en una atención al cliente de primer nivel si quienes tenemos mayor antigüedad y experiencia somos los primeros a quienes despiden?

Nosotros estamos convencidos de que la calidad del servicio va a incrementarse en cuanto las condiciones de trabajo mejoren. Por eso exigimos que se tomen en cuenta los siguientes puntos:

1. Sabemos que la empresa reporta un salario mayor al que percibimos actualmente (\$5,200 pesos salario base). ¿Qué le impide a la empresa pagarnos esa cantidad?
2. Las llamadas “anomalías” u “errores fatales” en el servicio sólo sirven como pretexto para que la empresa nos quite el bono de productividad. Es un sistema donde se nos castiga por los errores pero no se ataca el verdadero problema. La capacitación suficiente y permanente sería la verdadera solución.
3. Un sistema de incentivos para trabajar bien, pero sobre todo cada vez con mayor calidad, implica modificar el esquema para obtener el bono de productividad. Nuestra propuesta es que exista un bono diferenciado que tome en cuenta un 25% de asistencia, un 25% de puntualidad, un 25% de calidad, y un 25% de productividad. Los detalles de cada aspecto, deben ser definidos por una verdadera representación de los trabajadores en conjunto con la empresa.
4. Exigimos que en vez de que nos obliguen a pagar tiempos de conexión, se respete la ley en el pago de horas extra. La ley señala que todo tiempo adicional a nuestra jornada de trabajo, será considerado como TIEMPO EXTRA (artículos 66, 67, y 68 de la Ley Federal del Trabajo)
5. **No reconocemos al sindicato impuesto por la empresa. ¿Qué han hecho ellos para evitar que seamos despedidos sin justificación?**

Atento está en proceso de venta. Los nuevos compradores (busca en Google: Atento + Bain Capital) están acostumbrados a recortes de personal y vínculos con cuestiones ilegales. Los despidos en Moras Tempranas, Moras Tardías y el CAT están relacionados con todo esto. Sólo si nos organizamos vamos a salvar nuestra fuente de trabajo. Aún estamos a tiempo.

**¡Si nos organizamos lo lograremos!**

Lunes 14 de Enero del 2013

Carlos Navarrete Ruiz  
Secretario de Trabajo y Fomento al Empleo  
Gobierno del Distrito Federal

PRESENTE

Estimado Licenciado Navarrete,

Nos dirigimos a usted para solicitarle su apoyo para defender el empleo estable para jóvenes en la Ciudad de México. Desde hace algunos meses, el Call Center Atento ha estado llevando a cabo una reestructuración de personal. Tal vez en estos momentos, hay trabajadores siendo engañados e incluso amenazados para firmar renunciaciones. Atento les dirá que no los despiden, que simplemente los están "desvinculando." Tan solo en el último año, se han perdido 3,000 empleos a nivel nacional producto de una política de reestructuración innecesaria dadas las exorbitantes ganancias de la empresa.

Las prácticas irregulares de despido son tan extremas, que en la propia Junta Local de Conciliación y Arbitraje podrá usted verificar que es la empresa mas demandada en toda la ciudad por despidos injustificados. A pesar de ser reportado en medios como El Universal, no ha habido preocupación de las autoridades.

Por estos problemas, cientos de trabajadores de Atento nos hemos organizado con el **SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA** para defender nuestro empleo. Hemos logrado importantes cambios en las políticas de la empresa aún sin tener la titularidad del contrato colectivo de trabajo.

Desgraciadamente, no se ha logrado un proceso justo y transparente para determinar que los trabajadores deseamos tener nuestro propio sindicato y no el impuesto por la empresa. Hemos sido sujetos a amenazas, hostigamiento, despidos e incluso a agresiones directas. Sin embargo, miles de personas seguimos ansiosos de lograr un cambio para mejorar nuestras vidas y lograr que Atento aporte mejores empleos para jóvenes mexicanos. En el último año ya se han dado varias protestas al interior los centros de trabajo, e incluso hemos llegado a bloquear vialidades para detener la reestructuración de la empresa. Este conflicto ira escalando como lo ha hecho en los últimos meses, sobre todo a partir de la compra de Atento por la empresa Bain Capital, cuyos antecedentes de reestructuración salvaje fueron ampliamente ventilados durante la campaña presidencial de su fundador Mitt Romney en Estados Unidos.

La solución permanente a estos problemas será contar con la capacidad de negociar con la empresa directamente y no con base en protestas que desgastan a la empresa y generan molestias a terceros. Para ello requerimos una elección en la que se cumplan las siguientes condiciones:

- 1) Que no haya violencia, amenazas ni presiones indebidas de ninguna parte. Le exigimos a la empresa a que firme un acuerdo con nuestro sindicato y ante su persona y la Junta de Conciliación para garantizar esto.

2) Que no voten, como en pasadas ocasiones, altos gerentes, directivos, supervisores y otro personal de confianza. En el padrón de la elección pasada, por ejemplo, estaba la directora de recursos humanos de América del Norte, para burla de las autoridades y de nosotros.

3) Que se permita que vote un número representativo de trabajadores, al menos el 50%. En la elección con mayor participación, sólo se permitió la que votaran 500 trabajadores de base contra 1,000 de confianza. El resultado, obviamente, fue de 500 contra 1000 votos. En los centros de trabajo la gente fue encerrada, atemorizada, amenazada con violencia física, privada de documentos de identidad, e incentivada con dinero para no ir a votar. Alrededor de 5,000 personas siguen esperando la oportunidad de expresar su preferencia desde hace tres años.

Creemos que usted es una persona seria, y que asume la Secretaría del Trabajo del Distrito Federal dispuesto a defender las leyes de nuestro país y frenar abusos como los de Atento. Hemos escuchado del compromiso del actual gobierno de esta ciudad con los jóvenes sobre todo en el tema del empleo. Le suplicamos no deje pasar una oportunidad tan importante para proteger y mejorar el empleo de mas de 5,000 jóvenes que hoy tienen la esperanza de ver un gobierno que vele por sus intereses.

Atentamente, a nombre del resto de nuestros compañeros,

## **Trabajadores de Atento México luchan por un empleo estable**

Se manifestarán en las calles de la ciudad durante el 4º Global Contact Forum

Desde hace varios años, miles de trabajadores de Atento se han organizado para detener los despidos arbitrarios y fuera de la ley cometidos por esta empresa. Sin embargo, esta práctica nociva provoca la pérdida de miles de empleos año con año. Estos empleos, por cierto, carecen de las condiciones más elementales para una vida digna como tiempos de descanso entre llamadas, tiempo suficiente para comer e ir al baño, respeto de las incapacidades médicas, y violación de la libertad sindical y de negociación colectiva. Todos los días, Atento viola las leyes mexicanas.

Existe la amenaza de que las condiciones laborales en Atento México empeoren ahora que es propiedad de Bain Capital. En América del Sur, la empresa ha tomado medidas de reestructuración y recorte de personal y no sería extraño que la gerencia en México siga por el mismo camino. Al parecer, la historia de Bain Capital está ligada inevitablemente a la pérdida de empleos.

Esta realidad afecta de manera importante la calidad del servicio y la seguridad de la información confidencial (como datos personales, cuentas y claves bancarias) en manos de Atento. Desde el 2011, Atento ocupa el lugar número 1 en demandas por despido injustificado en el Distrito Federal. Además de que miles de jóvenes pierden su empleo, la empresa disminuye la calidad de los servicios prestados al sustituir operadores telefónicos con experiencia y capacitación por operadores sin experiencia y contratados con peores condiciones de trabajo.

El mayor problema que enfrenta la búsqueda de un empleo estable y mejores condiciones de trabajo, es la existencia de un Sindicato y un Contrato Colectivo de Protección Patronal patrocinados por Atento y legitimados por las autoridades



mexicanas. A unos meses de que Bain Capital se hizo con la propiedad de Atento, la situación no da señal de cambio y tal parece que facilitaría una posible reestructuración, recorte de personal y el empeoramiento de las condiciones de trabajo.

Los trabajadores de Atento, organizados en la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana han emprendido acciones de presión al interior de los centros de trabajo y fuera de ellos. Apenas hace unos meses, tras una protesta organizada fuera de Expo Bancomer Santa Fe, lograron el diálogo con directivos de Atento durante un evento patrocinado por la empresa. El pasado 7 de febrero, La empresa burló la ley de nueva cuenta e incumplió con la reinstalación de un trabajador. Como respuesta, decenas de trabajadores de Atento se manifestaron al interior de Plaza Inn, en la colonia Guadalupe Inn (dónde se encuentra un local de Atento) y lograron el apoyo de los locatarios y el compromiso de la administración del inmueble para solicitar a Atento que deje de despedir ilegalmente a los trabajadores.

Atento patrocinará el evento 4º Global Contact Forum, a celebrarse del 4 al 6 de marzo de este año en las instalaciones del Hotel Camino Real Ciudad de México. Ahí se reunirán representantes de las principales empresas del negocio de los call centers en México y a nivel global. Cientos de trabajadores de Atento están convocados para manifestarse en contra de las prácticas ilegales de la empresa.

Los trabajadores de Atento luchan por la libertad de elegir libremente al sindicato de su preferencia y por la libertad de negociar mejores condiciones de trabajo. Con mejores condiciones laborales y de vida tendrán un empleo estable que garantizará el correcto uso y confidencialidad de los datos personales en manos de la empresa. Eso es lo que está en juego.

## **Trabajadores de Atento México**



México D.F., a los 6 días del Mes de Marzo de 2013

**Juan Antonio Olivares Verdejo**  
Solutions and Startup Manager  
ATENTO

PRESENTE

Señor Olivares,

Nos dirigimos a usted a nombre de cientos de trabajadores de Atento que no pueden estar aquí por diversos motivos. No queremos generar molestias a los presentes. Sin embargo Atento cerró toda otra vía para resolver nuestros problemas. Atento nos obliga a llevar nuestra inconformidad al público y les rogamos un minuto de su paciencia.

Creemos que es nuestro deber alzar la voz contra la corrupción y expresar las injusticias que padecemos. Estamos aquí porque no tenemos un espacio seguro y limpio para trabajar. Estamos aquí porque no percibimos el salario que la empresa reporta pagarnos sino uno hasta 50% menor. Estamos aquí porque trabajamos horas extra sin pago. Queremos, como usted, acumular antigüedad y desarrollarnos profesionalmente dentro de la empresa. Queremos que Atento deje de ser la empresa más demandada por despido injustificado en el Distrito Federal. Queremos que la empresa rompa con la organización del criminal prófugo Ramón Salvador Gámez Martínez. No queremos la presencia de su organización como sindicato simulado. Estamos aquí para exigir que se resuelvan nuestros problemas mediante un diálogo institucional. Queremos escoger a nuestros representantes democráticamente y queremos una elección para escoger nuestro sindicato.

Concretamente solicitamos a Atento,

PRIMERO. Que en la elección se permita votar a la mayoría de los trabajadores.

SEGUNDO. Que no haya violencia en el proceso. Que la empresa se abstenga de intimidar, amenazar, o contratar personas para golpear a sus propios empleados.

TERCERO. Que no se permita a votar a personal de confianza que excluye la ley de estas elecciones.

Conocemos la trayectoria personal de usted y le tenemos en muy alta estima. Le pedimos que como alto ejecutivo de Atento alce la voz para que se logre un diálogo y termine este enfrentamiento estéril. Agradecemos la paciencia de todos los presentes.

Atentamente,

A nombre de miles de trabajadores y trabajadoras de Atento,

**“Santiago Rafael Cruz”**





UNIDAD DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL

SECCIÓN 187

ATENTO

# EL ORGANIZADOR

La Voz del Cambio en Atento México • Número 1 • Marzo del 2013

## EL AIRE ACONDICIONADO ME ENFERMA

Ya sea primavera o invierno, a cualquier hora estás en el trabajo, con la presión de agilizar tu llamada o cerrar tu venta. El aire acondicionado a todo lo que da,

La potencia y el ruido del aire acondicionado se suman al ruido de las voces de tus compañeros y los gritos del supervisor. Para entonces, ya tienes los ojos y la nariz irritada y congestionada. Si tienes suerte, encuentras agua en el garrafón para refrescarte, si no, el dolor de cabeza, las náuseas y la fatiga se hacen presentes. Ahora imploras el final de la jornada. A tu supervisor sólo le importan los indicadores y no cómo te sientes. Te preguntas tu cuándo cambiará esto.

### EL TRABAJO ENFERMA

El aire acondicionado es un problema en la mayoría de los centros de trabajo,

Mientras las máquinas se mantienen a temperaturas adecuadas para su funcionamiento, muchos de nosotros hemos enfermado a causa de los cambios bruscos de temperatura. Incluso, se han dado casos de compañeros(a) que sufren severos daños en las cuerdas vocales por enfermarse, acudir al médico y regresar a trabajar sin rehabilitarse completamente.

Enfermar de las vías respiratorias en Atento es un asunto delicado pues nuestra labor es ser la "voz" de empresas como Bancomer, Wal-Mart. Movistar por mencionar algunas. Si no podemos hablar, no podemos trabajar. Si no logramos rehabilitarnos no producimos ganancias. El ciclo enfermarse-incapacitarse-volver a trabajar para volver a enfermarse termina inevitablemente en el despido.

### LEYES SOBRE EL AIRE ACONDICIONADO EN CALL CENTER... EN OTROS PAÍSES

En varias partes del mundo existen normas que rigen el aire acondicionado, temperatura, salud en el trabajo etc. Por mencionar algunas:

Mediante el decreto 325, el Ejecutivo uruguayo determinó las condiciones en las que deben desempeñar su trabajo los em-

pleados de los Call Center y que debe ser regulada adecuadamente para proteger a los trabajadores de problemas físicos y psicológicos.

La disposición regula desde el horario de trabajo, la humedad ambiental y el tiempo de pausa entre llamadas hasta la temperatura en que debe estar el aire acondicionado que funcione en la oficina.

### EN MÉXICO, MEDIO MILLÓN DE PERSONAS EN CALL CENTER INDEFENSAS ANTE ABUSO DE AIRE ACONDICIONADO

Es algo muy simple porque no hay una organización de trabajadores que luche por el bienestar social y económico para mejorar hacia al mismo trabajador, si no hacemos algo siempre va ser lo mismo hasta que la situación sea insostenible.

¿Te gustaría continuar así o estás dispuesto a hacer algo para cambiar las cosas?

Es nuestro derecho exigir mejoras en nuestro trabajo. Debemos unirnos para mejorar nuestra situación laboral. Espera el siguiente número para que te informes como mejorar nuestra situación laboral.

### ¿QUIERES SABER MAS?

Busca "carta de la uni para telecentros" en el internet o vé a:

[http://www.uniglobalunion.org/Apps/UNI\\_Pub.nsf/vwLkpById/14FAB9AB47CAC5ABC1257967004F4975/\\$FILE/ES%20-%20UNI%20GLOBAL%20CALL%20CENTRE%20CHARTER.PDF](http://www.uniglobalunion.org/Apps/UNI_Pub.nsf/vwLkpById/14FAB9AB47CAC5ABC1257967004F4975/$FILE/ES%20-%20UNI%20GLOBAL%20CALL%20CENTRE%20CHARTER.PDF)

Busca "guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas" en el internet o vé a:

<http://www.uniglobalunion.org/uniindep.nsf/2135ca57dab358dc1256aa2002eba4f/2237b0cd7c928b7ac1256fb90049a1ce?OpenDocument>

Artículo de periódico sobre la ley de Uruguay:

<http://www.elobservador.com.uy/noticia/23672/gobierno-regulo-hasta-el-aire-acondicionado-para-trabajadores-de-call-center/>



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In vel hendrerit magna. Aliquam erat volutpat. Donec adipiscing laoreet turpis sed aliquet.

Vestibulum sit amet imperdiet tortor. Quisque congue luctus sagittis. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos. Morbi eleifend cursus dui, ac pulvinar orci vestibulum eget. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Vivamus dictum blandit felis, sed vulputate lorem blandit quis.

Pellentesque sollicitudin semper lorem. Fusce eget sapien sapien, eu rutrum diam. Donec et dui eget sem interdum dapibus vel vel felis. Pellentesque ut odio libero, quis feugiat eros. Suspendisse potenti. egestas dui accumsan.



## [[ENCABEZADO DE SECCIÓN]]

Desencanto

Por: El Serrano

Seguramente a todos nos ha pasado. Al llegar por primera vez tenemos la imagen amable de un lugar que te abre las puertas creando expectativas de un buen ambiente laboral.

Al pasar el tiempo, descubres las verdaderas condiciones de trabajo. De manera súbita se toman decisiones que afectan tus condiciones laborales. En cualquier momento, por ejemplo, te mandan de "apoyo" a campañas de las que no tienes ni idea del servicio.

¡Claro que uno no sabe ni que responder a las preguntas básicas de los clientes! Ya no digamos si se trata de algún servicio con algún grado de especialización.

Otro aspecto que merma el ánimo, es que tan esperado bono de fin de mes no llega o aparece incompleto y muchas de las veces no queda claro por qué: que si el supervisor no manda la aclaración y que si el área administrativa "olvido" verificarla... a fin de cuentas, el bono termina por no llegar.

Aunque nuestro objetivo sea estar sólo unos meses en la empresa, no podemos permitir que se nos quiten nuestros derechos. Nosotros estamos obligados a cubrir los parámetros

tanto de servicio como de calidad para recibir los bonos, pero la empresa también debería estar obligada a cumplir.

Finalmente esto se resume a una relación de empleado y patrón, en la cual en principio el patrón tiene la ventaja por ser el dueño de la empresa. Es evidente que la única manera de equilibrar la relación es la organización de los trabajadores. No se trata de someter a la empresa a condiciones que tampoco pueda cumplir, sino de llevar a cabo una negociación entre la empresa y nosotros, una negociación de ganar-ganar, dónde la empresa eleve la calidad del servicio gracias a nuestro trabajo, y dónde nosotros mejoremos nuestro salario, bonos, prestaciones y en general nuestras condiciones de trabajo.

Solo lo podremos lograr si tomamos conciencia de nuestra condición y la importancia que tenemos como trabajadores, no solo en la empresa sino en la vida cotidiana.

El Organizador Atento es una publicación extraoficial de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

Consejo Editorial:  
Santiago Rafael Cruz  
F. Elizabeth Velázquez  
Gilberto Soto

Suscríbete mandando un correo a:  
o por Facebook...



México, D.F., siendo el día del mes de mayo de 2013

**Miguel Matey Marañón**

**Director Regional de Atento Américas Norte**

A nombre de más de 6mil compañeros y compañeras, de los centros de trabajo ubicados en el Distrito Federal, de Atento Servicios SA de CV solicitamos se frenen los despidos ilegales.

Como usted sabe, desde hace más de tres años los trabajadores y trabajadoras nos hemos afiliado y conformado la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), buscando negociar colectivamente para mejorar nuestras condiciones de trabajo, asegurar la estabilidad laboral y mejorar sustancialmente la calidad de los servicios.

Sin embargo, frente a la constante negativa para abrir una mesa de negociación con usted, los gerentes de cada centro de trabajo y personal de recursos humanos, nos hemos visto en la necesidad de llevar nuestras quejas a otros ámbitos como centros Movistar, Sucursales BBVA Bancomer y en algunos eventos como el Global Contact Forum y Finance Forum. Nos ha dado mucha pena incomodar a clientes y otras personas por no haber otra forma de avanzar en la resolución del conflicto entre trabajadores y empresa.

Es por ello, que le reiteramos que estamos abiertos al dialogo, buscando <sup>mejorar</sup> negociar nuestras condiciones de trabajo, el reconocimiento y respeto a nuestra libertad sindical de agremiarnos dentro de la sección 187 del STRM. En este sentido, el día de hoy solicitamos:

1. Alto total a los despidos ilegales, queremos que se garantice estabilidad laboral para nuestros compañeros y compañeras.
2. Que se detenga el traslado de campañas hacia centros de trabajado ubicados en el Estado de México, lo cual, implica el despido ilegal de miles de compañeros y compañeras.
3. En caso de concluya el contrato con algún cliente y se cierre una campaña, exigimos la inmediata reubicación de todos nuestros <sup>los</sup> compañeros y compañeras <sup>AFECTADOS</sup> en otro servicio, respetando su horario, jornada y sueldo.
4. La apertura de una mesa para negociar mejores condiciones de trabajo, un ambiente laboral sano y con oportunidades de crecimiento para todos nuestros compañeros y compañeras.

No es nuestro interés, sino una necesidad, involucrar a clientes, esperamos una pronta resolución a nuestras demandas, buscando que se garantice empleo estable de <sup>TAPO</sup> nuestros <sup>los</sup> compañeros y compañeras. De cumplirse estas condiciones, estamos claro de que no tendría sentido involucrar a clientes Movistar, Natura, Gayoso, BBVA Bancomer, tiendas Suburbia, ni llevar nuestras demandas a otros espacios o eventos públicos.

**A nombre de miles de trabajadores y trabajadoras**

# en operación

La voz del cambio en Atento México • Número 1 • Mayo 2013



## ¡Bienvid@s a la sección La Voz de l@s Operador@s!

Aquí podrán enviarnos sus comentarios, dudas y sugerencias para que los publiquemos.

En esta ocasión, primer número de "En Operación" publicamos la duda de una compañera del Centro Plaza Inn, quien preguntó por la posibilidad de que las autoridades laborales realicen una inspección en Atento para constatar las malas condiciones y los abusos cometidos en los centros de trabajo.

Pues queremos informarle a ella y también a todos ustedes compañer@s que nos leen, que ya solicitamos al Gobierno del Distrito Federal que realice una inspección de las condiciones de trabajo en Atento.

Tenemos que estar muy pendientes. No sería raro que la empresa comience a mejorar el mobiliario, las instalaciones, los salarios, y otras muchas cosas porque saben que viene una inspección.

Próximamente les daremos más información al respecto por esta vía, a través de nuestro Twitter y Facebook, como a través de l@s organizador@s del Sindicato de Telefonistas.

Esperamos también sus dudas, comentarios y opiniones para poder publicarlos en esta sección.

## Desencanto Enviado por "El Serrano"

Seguramente a tod@s nos ha pasado. Al llegar por primera vez tenemos la imagen amable de un lugar que te abre las puertas creando expectativas de un buen ambiente laboral.

Al pasar el tiempo, descubres las verdaderas condiciones de trabajo. De manera súbita se toman decisiones que afectan tus condiciones laborales. En cualquier momento, por ejemplo, te mandan de "apoyo" a campañas de las que no tienes ni idea del servicio.

¡Claro que un@ no sabe ni que responder a las preguntas básicas de los clientes! Ya no digamos si se trata de algún servicio con algún grado de especialización.

Otro aspecto que merma el ánimo, es que el tan esperado bono de fin de mes no llega o aparece incompleto y muchas de las veces no queda claro por qué: que si el supervisor no manda la aclaración y que si el área administrativa "olvido" verificarla... a fin de cuentas, el bono termina por no llegar.

Aunque nuestro objetivo sea estar sólo unos meses en la empresa, no podemos permitir que se nos quiten nuestros derechos.

Nosotr@s estamos obligados a cubrir los parámetros tanto de servicio como de calidad para recibir los bonos, pero la empresa también debería estar obligada a cumplir.

## en conexión

Finalmente esto se da por ser una relación de empleado y patrón, en la cual el patrón tiene la ventaja por ser el dueño de la empresa. La única manera de equilibrar la relación es con la organización de l@s trabajadores. No se trata de someter a la empresa a condiciones que tampoco pueda cumplir, sino de llevar a cabo una negociación entre la empresa y nosotr@s, dónde la empresa eleve la calidad del servicio gracias a nuestro trabajo, y dónde nosotr@s mejoremos nuestro salario, bonos, prestaciones y en general nuestras condiciones de trabajo.

### Una negociación donde la empresa gana pero también nosotr@s.

Solo lo podremos lograr si tomamos conciencia de nuestra condición y la importancia que tenemos como trabajador@s, no solo en la empresa sino también en la vida cotidiana.



Posición física adecuada del teleoperador(a)



# El aire acondicionado me enferma

**A cualquier hora que estés en el trabajo tienes la presión de agilizar la llamada o cerrar tu venta. Sea para vender, cobrar o dar asistencia, tu voz debe ser siempre fuerte y clara para cumplir con los criterios de calidad. No importa si afuera llueve a mares o hace un calor de los mil demonios, el aire acondicionado de tu centro de trabajo siempre está a todo lo que da.**

## entre llamada y llamada



Al ruido del aire se suman las voces de tus compañer@s y los gritos del supervisor o supervisora. Si tienes suerte, encontrarás algo de agua en el garrafón para refrescarte después, pero ahora debes continuar con las llamadas y al ardor de ojos y nariz, que ya está congestionada, se suma la irritación de garganta que te lleva a alzar aún más la voz, sin mucho éxito, para comunicarte con el cliente. Tienes fatiga, dolor de cabeza, náuseas y tu voz se esfuma junto con tu bono de calidad. A tu supervisor(a) le importan los indicadores, no cómo te sientes. Te preguntas ¿es posible cambiar esta situación?

El aire acondicionado es un problema en la mayoría de los centros de trabajo. Mientras las máquinas se mantienen a temperaturas adecuadas para su funcionamiento, muchos de nosotr@s hemos enfermado a causa de los bruscos cambios de temperatura y la sequedad e irritación que provocan en ojos, nariz y garganta los gases utilizados para hacer funcionar el aire acondicionado. Incluso se han dado casos de compañer@s que sufren severos daños en las cuerdas vocales -los cuales provocan, en el corto plazo, pólipos hemorrágicos y pueden desencadenar, de no atenderse, cáncer en la garganta - porque el aire y la dinámica de trabajo los enferman. Se tardan en acudir al médico y regresan a trabajar sin haberse rehabilitado completamente, y eso por la presión de no perder más días y los bonos de productividad.

Enfermar de las vías respiratorias en Atento es un asunto delicado, pues nuestra labor es ser la voz de empresas como Bancomer, Movistar o Walmart, entre muchas otras. Si no podemos hablar no podemos trabajar, si no logramos rehabilitarnos no producimos ganancias. El ciclo enfermar - volver a trabajar- volver a enfermarte- termina inevitablemente en el despido.

Existe una Norma Oficial mexicana (NOM-001-STPS-2008) que rige las condiciones de seguridad (entre ellas, la del aire acondicionado) en edificios y centros de trabajo. En varias partes del mundo existen normas similares. Por ejemplo, en Uruguay, la presidencia decretó las condiciones en las que deben desempeñar su trabajo los empleados de los call centers, actividad que debe ser regulada adecuadamente para proteger a los trabajadores de problemas físicos y psicológicos que pudieran generarse por la actividad. Dicha disposición regula desde el horario de trabajo, el tiempo de pausa entre llamadas y para ir al baño, hasta la humedad ambiental y la temperatura del aire acondicionado.



En México, medio millón de personas que trabajan en call centers se hallan indefensas, entre otros abusos, ante el uso indiscriminado del aire acondicionado. Aunque exista esta norma, las empresas no la cumplen. ¿Por qué? La razón es muy simple: a Atento no le importa nuestra salud, somos los propios trabajador@s los que tenemos que luchar por mejorar nuestras condiciones de trabajo. Si no hacemos algo, estas situaciones se seguirán dando hasta llegar a un punto insostenible.

¿Te gustaría continuar así o estás dispuest@ a hacer algo para que cambien las cosas?

Es nuestro derecho exigir mejores condiciones en nuestro centro de trabajo. Debemos unirnos y organizarnos para mejorar nuestra situación laboral.

Si quieres saber más del tema:

**Googlea**

Carta + UNI + Telecentros

**En México, medio millón de personas que trabajan en Call Centers están indefensas ante el abuso en el uso del aire acondicionado**

**Para suscribirte envía un mensaje privado a nuestro perfil de Facebook o**

**escribenos a**

**[enoperacionatento@gmail.com](mailto:enoperacionatento@gmail.com)**



**AtentoSecc187**



**Atento.Telefonistas**

Esta es una publicación de los trabajadores de Atento organizados en la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana



**México, D.F., siendo el día 6 del mes de junio de 2013**

**Miguel Matey Marañón**

**Director Regional de Atento Américas Norte**

A nombre de miles de compañeros y compañeras de Atento Servicios SA de CV en los centros de trabajo ubicados en el Distrito Federal solicitamos se frenen los despidos ilegales.

Como usted sabe, desde hace más de tres años los trabajadores y trabajadoras nos hemos afiliado y conformado la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM). Buscamos negociar colectivamente para mejorar nuestras condiciones de trabajo, asegurar la estabilidad laboral y mejorar sustancialmente la calidad de los servicios.

Sin embargo, hemos encontrado una constante negativa a abrir una mesa de negociación con usted, los gerentes de cada centro de trabajo y personal de recursos humanos. Por eso nos hemos visto en la necesidad de llevar nuestras quejas al ámbito público. Hemos difundido información de nuestros problemas en Atento en Movistar, Sucursales BBVA Bancomer y algunos eventos como el Global Contact Forum y Finance Forum. Nos ha dado mucha pena incomodar a clientes y otras personas por no haber otra forma de avanzar en la resolución del conflicto entre trabajadores y empresa.

Es por ello que le reiteramos nuestra apertura al dialogo. Buscamos negociar nuestras condiciones de trabajo, el respeto a nuestra libertad sindical, y el reconocimiento de reconocimiento que la sección 187 del STRM representa a la mayor parte de los y las trabajadoras de Atento. En este sentido, el día de hoy le solicitamos:

1. Alto total a los despidos ilegales. Queremos que se garantice estabilidad laboral para nuestros compañeros y compañeras.
2. Que se detenga el traslado de campañas hacia centros de trabajado ubicados en el Estado de México, lo cual implica el despido ilegal de miles de compañeros y compañeras.
3. En caso de que concluya el contrato con algún cliente y se cierre una campaña, exigimos la inmediata reubicación de todos nuestros compañeros y compañeras a otro servicio, respetando su horario, jornada y sueldo.

No es nuestro interés, sino una necesidad, involucrar a clientes y el público en general. Esperamos una pronta resolución a nuestras demandas, buscando que se garantice empleo estable de nuestros compañeros y compañeras. De cumplirse estas condiciones, no tendría sentido involucrar a clientes como Movistar, Natura, Gayosso, BBVA Bancomer, tiendas Suburbia, ni llevar nuestras demandas a otros espacios o eventos públicos.



¿Qué opina la  
**ONU** sobre  
**ATENTO?**

**en este número**

 Inconformidades en Legaria

 Un buen salario es indispensable

 ¿Qué opina la ONU sobre Atento?



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.





la VOZ

# de l@s operador@s

## Reproducimos un correo que nos envía un compañero de Legaria:

Manifiesto por este medio mi inconformidad así como también la de varios compañer@s operadores, quienes hemos sido presas de actitudes irrespetuosas, ventajosas, esclavizantes y de presión por parte de los supervisores y coordinadores de CC Atento Legaria.

Ellos se la pasan gritando todo el día, presionándonos con los tiempos de captura pidiéndonos salvar el trabajo de quienes no lo hacen bien, como otros operadores y supervisores que solo van a socializar o la gente de sistemas que no le dan mantenimiento al software y hardware.

No se nos permite ausentarnos de nuestro lugar para ir al sanitario, a menos que la persona que ponen a

cuidar la puerta del centro, como puede ser un supervisor u otro operador quienes solo permiten que salgan 2 personas a la vez de 200 que somos, causándonos problemas de salud. Tampoco se nos permite levantarnos y desalojar el lugar en caso de siniestro como incendio o terremoto.

No hay extinguidores suficientes, no hay señalización correcta de áreas de seguridad ni puertas de emergencia.



**Lo peor que podemos hacer ante situaciones injustas, es ignorarlas**

El aire acondicionado que lo ponen a bajas temperaturas causándonos problemas en las vías respiratorias, no hay ventilación, la iluminación del centro es deficiente, no se cuenta con protectores de pantalla causando problemas oculares.

Se cuenta con 20 min para los de jornada de 6 hrs. para comer e ir al sanitario y 30 min para los de jornada

de 7 hrs., no hay el descanso oportuno llevándonos con ello a la fatiga y estrés, se nos presiona con hacer horas extras a nuestra jornada laboral y la paga de horas y bonos muchas veces no se ve reflejada a la hora de la quincena y cuando se le cuestiona al supervisor dice que en recursos humanos se equivocaron, que no alcanzó a entrar en este corte que el siguiente mes se te pagará.

Hay muchas anomalías; la sobreexplotación laboral que se sufre en Atento raya en lo absurdo.

Necesitamos ponerle un hasta aquí a estas gentes uniéndonos los trabajadores de Atento para hacerles frente ante estos atropellos.



A todos en la redacción nos gusta esto



¡Hola compañero! Queremos agradecerte el correo que nos mandaste. Tienes que saber que las condiciones que vives (que vivimos todos) en Atento no son las adecuadas. Como mencionas, se trata de atropellos que no deberían suceder.

En todas las situaciones que describes hay una cosa en común: estamos indefensos. Así como nos vuelan el bono, nos encierran en un temblor. ¿hasta dónde son capaces de llegar?

No lo sabemos. Pero si estamos seguros de que pronto eso se acabará.

Cuando estamos en busca de un trabajo siempre pensamos en encontrar un lugar dónde paguen un poquito más. Un lugar dónde el horario nos acomode. Para nuestra mala suerte, las deudas y los gastos nos presionan. Sin opciones, al final, la mayoría aceptamos lo que sea. Así llegamos muchos a Atento. Te reciben amablemente y con los brazos abiertos

¡Qué bonito lugar! La cosa cambia cuando el reclutador nos dice la paga mensual.

– *chicos, el salario es de \$2600 pesos más comisiones. ¡Aprovechen la oportunidad! Aquí no pedimos experiencia. ¡La capacitación ya va a iniciar!*

¿Qué podemos hacer? Es esto o seguir buscando trabajo. Ni modo, tener un ingreso es *indispensable*.

La realidad es dura. Pocas veces sacamos nuestra quincena completa: aunque no faltes, aunque no debas tiempo. De la nada aparecen faltas y minutos en auxiliar o baño. ¿Y quién paga los platos rotos? Nosotros, los operadores. ¡Del bono, ni hablar! Todo mundo habla de él pero pocos lo han visto completito en su recibo

## ¿para que alcanza con lo que ganas en dos horas de trabajo?

si eres teleoperador



Hamburguesa de \$25

si eres gerente de RH



# ATENTO

personas explotando  
personas

La promesa de un jugoso bono se queda en eso, en una promesa.

Cumplimos con las metas de calidad, de productividad, trabajamos horas adicionales, descansos laborados... y todo por mejorar el salario de risa que nos pagan.

Cada quién tiene una necesidad: algunos sostienen a su familia, otros pagan sus estudios, unos más se mantienen a sí mismos.

Cualquiera que sea nuestra necesidad, todos tenemos derecho a recibir un pago justo por nuestro trabajo.

Es un secreto a voces que la empresa les cobra a los clientes mucho más de lo que nos paga. Ya muchos sabemos que nos reportan ante el gobierno con un salario mayor. Todo mundo se da cuenta de las grandes ganancias de la empresa.

Cada uno de nosotros resolvería muchos problemas si el salario mensual fuera mayor. ¿A quién no le gustaría tener un mejor salario?

Entonces, si es un asunto común, organicémonos para lograrlo.



## ¿Qué opina la ONU sobre Atento?

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) emitió recomendaciones al gobierno mexicano. La ONU sabe de nuestro caso porque nuestro sindicato, el Sindicato de Telefonistas, interpuso una queja contra las violaciones a nuestros derechos laborales.

Hace dos años hubo una elección sindical fraudulenta. Atento gastó todo el dinero que pudo y amenazó tanto como se le dio la gana. Esa elección no fue ni libre, ni transparente ni en condiciones de seguridad.

En el 2011, nuestro sindicato presentó una queja ante el Comité de Libertad Sindical de la Organización Internacional del Trabajo (la oficina laboral de la ONU) para denunciar la elección fraudulenta. Ese comité existe para proteger el derecho de los trabajadores a elegir libremente unirse a un sindicato.

La queja siguió su curso y recién el comité ha emitido tres recomendaciones, dos de ellas para el gobierno mexicano:

1. Los trabajadores de Atento debemos aportar más pruebas sobre las violaciones a nuestros derechos

2. El gobierno mexicano debe explicar por qué en su lista de miembros, el sindicato progresista no reporta un solo trabajador de Atento
3. El gobierno mexicano debe garantizar que, en caso de una nueva elección sindical, todos los trabajadores que deseen hacerlo. Además, el comité señala la importancia de evitar que se constan irregularidades y que se ponga en peligro la seguridad de los trabajadores



¡El Comité de Libertad Sindical de la OIT coincide con nuestras demandas!

El gobierno mexicano tendrá que responder a las recomendaciones de la OIT. La empresa logró firmar un contrato a nuestras espaldas con un sindicato mafioso. ¡Todo bajo el conocimiento del gobierno! Ahora tendrán que rendir cuentas.

Para los trabajadores de Atento, esto es un avance importantísimo.

Estamos seguros que muchas asociaciones civiles y otros sindicatos hermanos que también luchan por el respeto a los derechos laborales se unirán a nuestra causa, no sólo en nuestro país, también en el mundo entero.

Hace tiempo, un abogado de Atento decía que la empresa siempre actuaba en el marco de la ley. ¿Qué tiene que decir ahora?

Consulta el documento completo [aquí](#).

Para suscribirte envía un mensaje a nuestro correo: [enoperacionatento@gmail.com](mailto:enoperacionatento@gmail.com)

También por nuestras redes sociales

[@AtentoSecc187](https://twitter.com/AtentoSecc187) [f Atento.Telefonistas](https://www.facebook.com/Atento.Telefonistas)

Esta es una publicación de los trabajadores de Atento organizados en la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana



# en operación

La voz del cambio en Atento México

Número 3

Septiembre 2013



# alianza mundial



por un trabajo digno en

# ATENTO:



# la VOZ de l@s operador@s

## Información de última hora en Legaria

Desde hace tiempo los compañeros de Legaria sufrimos de los malos tratos y prepotencia del personal de Recursos Humanos (RH), en especial, de la abogada Érika Valenzuela. Las cosas están tan mal que nos prohibieron salir durante el temblor de la semana pasada. Ante esta situación, nos organizamos y decidimos mandarle un mensaje a la empresa: nuestras vidas y nuestros derechos se respetan.

En semanas pasadas repartimos información sobre nuestros derechos en el interior del centro de trabajo y esto nos sirvió de mucho. El día del temblor no nos dejaron salir, pero mandamos un mensaje al Facebook de Atento Telefonistas denunciando lo que pasaba. Nos enteramos que lo mismo sucedía en otros centros. Nuestros compañeros le avisaron de esto al gobierno del DF y a protección civil. La noticia tuvo tanta difusión que seguro llegó a oídos de las autoridades porque el martes 27 de agosto Atento realizó un simulacro de sismo.

El siguiente día los supervisores recibieron la instrucción de tratarnos bien y apoyarnos en lo que necesitemos. Esa fue la cereza del pastel.

Con pequeñas acciones, le demostramos a la empresa y a nosotros mismos que podemos lograr muchas cosas si estamos organizados.

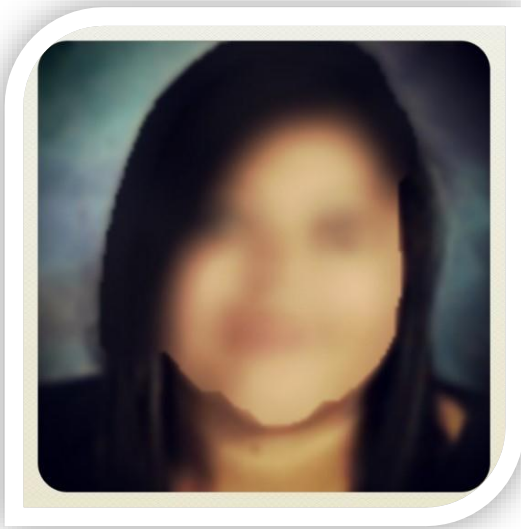
## ¡Hola!

Les escribo desde el centro de Sevilla. Muchos de mis compañeros ya sabemos que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) está enterada de la forma en que Atento nos trata. Me da gusto que ya saben que aquí en la empresa nos cobran el tiempo que usamos para ir al baño o que el aire acondicionado nos enferma.

Hay otras cosas que me gustaría que Naciones Unidas supiera. Los supervisores y coordinadores nos exigen siempre los más altos indicadores cuando ni siquiera ellos manejan bien los productos. La prepotencia y malos tratos son cosa de todos los días. Todo por un sueldo de \$2,600 pesos mensuales. No hay oportunidades reales de ascenso ni estabilidad laboral.

¡No te pares! ¡Agiliza tu llamada! ¡Ya te pasaste de tu tiempo de comida! Esos gritos y amenazas deben detenerse ya.

# Historias de **ATENTO**



Priscila

### CC Sevilla

Un día normal es llegar antes de las 3 de la tarde, dejar la credencial de Atento para que nos den una diadema y entrar de inmediato para poder conectarnos y empezar a trabajar.

Lo que siempre pasa en mi campaña es que hay preferencias con la gente que le cae bien al super o coordinación, lo mejor de esto es que nos acaban de cambiar al 4to piso donde hay menos espacio, se encierra más el calor y qué decir de los baños, ahora son menos para más operadores, pero aún así se dan el lujo de decir que es una de las mejores empresas para trabajar.



Fátima

### CC Legaria

Tengo 21 años y capturo datos para Wal-Mart; lo peor de mi campaña es que hay favoritismos para ascender, los supervisores son muy groseros y déspotas.

Fui despedida ilegalmente por postularme de puesto. Ser mujer y mi discapacidad del habla son los motivos por los que me discriminaron. Querían forzarme a firmar una renuncia voluntaria y casi me convencen cuando la abogada de Atento amenazó con boletinarme. Al final recordé que la empresa actúa de manera ilegal y me decidí a demandarlos. Su plan era que yo me quedara sin trabajo, que fuera una NINI por siempre.



Carlos

### CC Dinamarca

He estado en varias campañas y conozco casi todos los CC de Atento en el DF. En el trabajo tienes que tener un tiempo promedio en cada llamada, si lo rebasas los supervisores te gritan que lo bajas.

Es un estrés constante, generalmente estas a merced de lo que dice la empresa, despidos injustificados, por calidad, porque le caes mal al supervisor, porque te quejaste de algo, porque te quisiste cambiar de servicio... entonces la empresa considera que no quieres estar ahí y terminan por despedirte, y lo mejor es que te dicen que es una "desvinculación", que les firmes para que te den una grandiosa carta de recomendación.



# Alianza

# Mundial

entre llamada y llamada



Los días 7 y 8 de agosto de este año, representantes sindicales y trabajadores de Atento de diferentes países de América Latina y el mundo (Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala y Estados Unidos) nos reunimos en la Ciudad de México.

Los sindicatos de Atento que participaron fueron: SINTETEL de Brasil (Sindicato dos Trabalhadores de Telecomunicacoes no Estado de Sao Paulo), SINATE (Sindicato Interempresas Nacional de Telecomunicaciones) de Chile, SITCOM de El Salvador (Sindicato de Industria de los Trabajadores de las Telecomunicaciones), SITELGUA de Guatemala (Sindicato de Trabajadores de Telecomunicaciones de Guatemala), SINTRATENTO de Colombia (Sindicato de Trabajadores de Atento Colombia) y nuestra participación en México con el STRM (Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana).

Todos los sindicatos formamos parte de la UNI Global Union, que es un sindicato global de trabajadores de telecomunicaciones y servicios, que tiene presencia en 150 países en todas las regiones del mundo y con 20 millones de personas afiliadas.

No es casual que la reunión haya tenido como sede la Ciudad de México, donde Atento está en la mira de las autoridades laborales nacionales y de la ONU por violar nuestro derecho a sindicalizarnos, y donde nuestro movimiento cada vez tiene más fuerza.

En rueda de prensa, el compañero Juan Sánchez del CC Legaria expuso la situación que vivimos en Atento México. (Patricia Muñoz, Se viola en México la Libertad Sindical, acusan, en [La Jornada](#), 9/082013, pág. 31.)

De igual forma señaló, que la ONU ha emitido tres recomendaciones sobre nuestro caso, dos de ellas al gobierno mexicano ([En operación Número 2](#), Junio 2013)

Esta reunión sirvió para intercambiar experiencias, saber cómo opera Atento en otros países, y fundamentalmente para unirnos y planear acciones conjuntas. La experiencia que nos compartieron compañeros de Atento en

“Lo que más me impactó de la reunión fue cómo se formaron los sindicatos en los diferentes países.

Hay muchas complicaciones para defender nuestros derechos. Tenemos miedo a veces, pero los compañeros nos han enseñado que si se puede

Así como lo lograron en otros países, nosotros también podemos”



Brasil y también de Chile nos enseñó que con la unión y organización **EL CAMBIO SÍ ES POSIBLE**. Desde que están organizados en un sindicato, han logrado mejores condiciones de trabajo.

Para Fátima, del CC Legaria “fue una experiencia muy agradable el darme cuenta de que mucha gente importante como medios de prensa, investigadores y organizaciones sindicales internacionales estén interesados en el trato y los derechos de nosotros los trabajadores y ex trabajadores y que también estén trabajando y sobretodo haciendo algo para apoyarnos”.

Otra compañera que asistió muestra su emoción cuando dice que:

Como dicen las compañeras, no estamos solos. Somos miles los que luchamos todos los días por mejores condiciones de trabajo. No falta mucho para hacerlo realidad.

Para suscribirte envía un mensaje a nuestro correo: [enoperacionatento@gmail.com](mailto:enoperacionatento@gmail.com)

También por nuestras redes sociales

[@AtentoSecc187](#) [Atento.Telefonistas](#)

Esta es una publicación de los trabajadores de Atento organizados en la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

ATENTO



¿qué hay detrás del negocio?



**Miguel Matey Marañón**  
**Director Regional Américas Norte**  
**Yucatán, 15, Hipódromo, Cuauhtémoc, CP 06700, México D.F.**

Sr Matey,

Yo trabajo en Atento Servicios S.A. de C.V. Mantengo mi anonimato por temor a represalias. Soy teleoperador/a porque necesito un trabajo que me permita sostener mis necesidades básicas. Con mi salario no puedo cubrirlas. Se que nuestra empresa es un ejemplo de éxito en el negocio de los Call Centers y no hay razón para que las cosas sigan así.

Quiero decirle algo que quizá usted no conoce y que es importante para quienes trabajamos en Atento: nuestra empresa presume de ser uno de los mejores lugares para trabajar, sin embargo, ofrece condiciones de trabajo en los mínimos, por debajo, o en contra de las leyes mexicanas.

En especial, quiero que usted sepa lo que sucede en mi área de trabajo, por eso escribo las siguientes líneas:

---

---

---

---

---

---

---

---

Mis compañer@s y yo buscamos que esto termine. Por eso nos organizamos. Queremos un trabajo dónde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos en el trabajo, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que yo quiera. Un empleo con esas condiciones es la garantía para que podamos brindar un servicio profesional de calidad.

Le pido a título personal y a nombre de mis compañer@s de trabajo que se sume a nuestra causa y se pronuncie a favor de nuestra petición por un trabajo digno en Atento.

Esperamos su respuesta a finales de octubre de 2013 través de la gerencia de Recursos Humanos de cada centro de trabajo.

**Ignacio Deschamps**

**CEO BBVA Bancomer**

**Sede corporativa BBVA Bancomer**

**Avda. Universidad, 1200, Colonia Xoco - CP 03339 México D.F.**

Yo trabajo en el call center Atento Servicios S.A. de C.V. Mantengo mi anonimato por temor a represalias.

BBVA Bancomer subcontrata con Atento servicios de venta de tarjetas de crédito, atención a clientes, cobranza entre otros. Esto genera altos niveles de ganancias para ambas empresas.

Para quienes estamos detrás del teléfono, el éxito de su negocio es resultado de condiciones de trabajo por debajo o en contra de las leyes mexicanas.

En especial, quiero que usted sepa lo que sucede en mi área de trabajo, por eso escribo las siguientes líneas:

---

---

---

---

---

---

Me parece grave que en la relación de su compañía con Atento no se respeten algunos puntos del Código de Conducta de BBVA, en especial los correspondientes a VALORES ÉTICOS e INTEGRIDAD RELACIONAL.

Mis compañer@s y yo buscamos que esto termine. Por eso nos organizamos. Queremos un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que queramos. Un empleo con esas condiciones es la garantía para que podamos brindar un servicio profesional de calidad.

Le pido a título personal y a nombre de mis compañer@s de trabajo que se sume a nuestra causa y se pronuncie a favor de nuestra petición por un trabajo digno en Atento.

Esperamos su respuesta a través de sus representantes en las plataformas de Atento o vía la estructura de RRHH de la empresa.

**Scot Rank**

**CEO Wal-Mart de México S.A.B. de C.V.**

Edificio corporativo de Wal-Mart de México, S.A.B. de C.V.

Nextengo 78, Santa Cruz Acayucan, Azcapotzalco, C.P. 02770, México, D.F.

Yo trabajo en el call center Atento Servicios S.A. de C.V.  
Mantengo mi anonimato por temor a represalias.

Wal-Mart subcontrata con Atento servicios de trámite de tarjetas de crédito, atención a clientes y cobranza entre otros. Esto genera altos niveles de ganancias para ambas empresas.

Para quienes estamos detrás del teléfono, el éxito de su negocio es resultado de condiciones de trabajo por debajo o en contra de las leyes mexicanas.

En especial, quiero que usted sepa lo que sucede en mi área de trabajo, por eso escribo las siguientes líneas:

---

---

---

---

---

---

Me parece grave que en la relación de su compañía con Atento no se respeten dos de los tres principios de la DECLARACIÓN DE ÉTICA de Wal Mart México y Centroamérica, esto es, respeto por el individuo y búsqueda de la excelencia.

Mis compañer@s y yo buscamos que esto termine. Por eso nos organizamos. Queremos un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que queramos. Un empleo con esas condiciones es la garantía para que podamos brindar un servicio profesional de calidad.

Le pido a título personal y a nombre de mis compañer@s de trabajo que se sume a nuestra causa y se pronuncie a favor de nuestra petición por un trabajo digno en Atento.

Esperamos su respuesta a través de sus representantes en las plataformas de Atento o vía la estructura de RRHH de la empresa.

**Juan Abellán**

**CEO Telefónica Móviles México**

Edificio corporativo de Telefónica

Paseo de la Reforma No. 1200, Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa, C.P.  
05349, México, D.F

Yo trabajo en el call center Atento Servicios S.A. de C.V.  
Mantengo mi anonimato por temor a represalias.

Movistar subcontrata con Atento servicios de atención, soporte,  
y solución de necesidades a clientes particulares y corporativos.  
Esto genera altos niveles de ganancias para ambas empresas.

Sin embargo, para quienes estamos detrás del teléfono, el éxito  
de su negocio es resultado de condiciones de trabajo por  
debajo o en contra de las leyes mexicanas.

En especial, quiero que usted sepa lo que sucede en mi área de  
trabajo, por eso escribo las siguientes líneas:

---

---

---

---

---

---

Me parece grave que en la relación de su compañía con Atento  
no se respeten los principios generales contenidos en el  
documento PRINCIPIOS DE ACTUACION de Grupo Telefónica, en  
especial los que tienen que ver con el respeto por la ley y los  
Derechos Humanos.

Mis compañer@s y yo buscamos que esto termine. Por eso nos  
organizamos. Queremos un trabajo donde haya oportunidades  
de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección  
social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que  
queramos. Un empleo con esas condiciones es la garantía para  
que podamos brindar un servicio profesional de calidad.

Le pido a título personal y a nombre de mis compañer@s de  
trabajo que se sume a nuestra causa y se pronuncie a favor de  
nuestra petición por un trabajo digno en Atento.

Esperamos su respuesta a través de sus representantes en las  
plataformas de Atento o vía la estructura de RRHH de la  
empresa.



# **Luchemos por el empleo decente para jóvenes trabajadores de Call Centers**

## **Jóvenes trabajadores en Call Centers de la Ciudad de México**

En nuestro país hay 583 mil personas trabajando en Centros de Contacto (Call Centers). Aproximadamente la mitad de ellas están en la Ciudad de México, lo que representa unos 290 mil empleos. Estas empresas prestan servicios de terciarización de procesos de negocio a corporaciones como Bancomer, Scotiabank, Santander, Banamex, Telcel, Movistar, Nextel, AEGON, Wal-Mart, aerolíneas y agencias gubernamentales.

Trabajar en un Call Center es la primera opción para muchos jóvenes de entre 18 y 29 años. En nuestra ciudad, el 56% de los jóvenes están en el rango de la Población Económicamente Activa, esto es, un millón 210 mil jóvenes. De ellos, 291 mil trabajan en un Call Center, es decir, uno de cada cuatro.

## **¿Trabajo decente en Atento?**

Atento es el Call Center más grande de México con aproximadamente 20 mil trabajadores. Es además, el segundo Call Center más grande del mundo con 150 mil empleados. Esta empresa es líder en el sector, sin embargo, ofrece condiciones de trabajo en los mínimos, por debajo, o en contra de las leyes mexicanas y en oposición al concepto de Trabajo Decente que impulsa la Organización Internacional del Trabajo.

El Trabajo Decente tiene cuatro dimensiones: oportunidades de trabajo prósperas, derechos en el trabajo, protección social y diálogo social. En Atento no se cumple uno solo de los elementos del trabajo decente. Argumentos sobran: los despidos injustificados como atentado contra la estabilidad laboral; el “cierre de puertas” durante los sismos como acto irresponsable que expone las vidas de los trabajadores, la “medición de tiempos” para ir al baño como el ejemplo cotidiano de un trato indigno, los bajos salarios y el trabajo “gratuito” de horas extra que apenas significan un mísero salario frente a las elevadas ganancias de la empresa, el acoso laboral como práctica generalizada cuando eres mujer y peor si estas embarazada, cuando no permites una injusticia o cuando decides organizarte, a esas situaciones la empresa responde con dureza, su voz, la de “ellos”, es la única que cuenta; la “simulación” como antídoto contra el derecho a la libre sindicalización, el pago de protección a una organización mafiosa comandada por el criminal sentenciado Ramón Gámez Martínez, “zar” de los Contratos de Protección, la complicidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje que se suben al tren de la simulación al otorgar el Contrato Colectivo de Atento al Sindicato de Gámez cuando este nunca ha acreditado un solo afiliado en la empresa, la represión y brutalidad de golpeadores a sueldo como el último recurso frente a trabajadores decididos a terminar con los abusos.



Atento presume de ser uno de los mejores lugares para trabajar en México. Esa “etiqueta” no es gratuita. Esta y otras empresas pagan por ello. La intención es normalizar las condiciones laborales antes mencionadas y avaladas hasta ahora por las autoridades laborales de la Ciudad. Esto afecta no sólo a los 10,000 jóvenes del Distrito Federal que laboran para esta empresa, además marca la pauta para medio millón de trabajadores en el país.

La influencia de la empresa puede ser importante por otra razón, dado que Atento admite que existe una rotación del 70% anual de sus 10,000 empleados en el DF, resulta que 63 mil jóvenes han laborado para la empresa en los últimos diez años. Miles de jóvenes que laboran o han laborado en Atento han sido testigos del aval de las autoridades capitalinas a esas condiciones de trabajo.

### **Campaña por el Empleo Decente para jóvenes en Call Centers**

Para terminar con lo antes descrito, nuestro propósito es crear una coalición de organizaciones e individuos comprometidos con el Trabajo Decente para jóvenes en la Ciudad.

Nuestra propuesta se basa en los siguientes puntos

1. Oportunidades de Trabajo Prósperas. Salarios que permitan satisfacer las necesidades básicas de los jóvenes. Empleo con oportunidades de crecimiento a largo plazo.
2. Derechos en el trabajo. Trato respetuoso y que reconozca la dignidad humana. Fin a la discriminación. Horarios y descansos adecuados a las necesidades humanas.
3. Protección Social. Empleo estable y el fin a las prácticas de renuncia simulada y obligatoria que buscan evadir las responsabilidades legales de la empresa. Protección de la integridad física y la salud de las y los trabajadores.
4. Diálogo social. Respeto a la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva. Desaparición del sindicalismo simulado. Instaurar el diálogo como vía de la resolución de conflictos.

### **Facetas de la campaña**

#### **Acción pública:**

- 1) Pronunciamientos públicos en torno a los cuatro puntos de nuestra propuesta. Necesitamos sumar a personalidades públicas: artistas, políticos, personas de la comunidad religiosa y defensores de derechos humanos y laborales.
- 2) Eventos de concientización y educación sobre las condiciones de trabajo y las soluciones que planteamos. Planeamos usar espacios públicos, universitarios, ferias del empleo e incluso dirigirnos a quienes usan los servicios de los Call Centers (clientes corporativos y usuarios finales)

### **Acción Empresarial:**

- 1) Buscar que las empresas se comprometan públicamente con estos cuatro puntos y mediante el diálogo entre organismos laborales, gubernamentales y empresariales impulsar el trabajo decente como la modalidad principal de empleo en esta industria en el Distrito Federal.

### **Acción legislativa:**

- 1) Buscar alianzas con representantes populares electos para proponer normas y otros actos legislativos que atiendan la situación particular y precaria del empleo de jóvenes en esta industria.

### **Resolución del Conflicto Laboral en Atento**

- 1) Buscar que Atento se vuelva líder no solo en tamaño en la industria, sino en el respeto cabal de los derechos humanos laborales y la implementación de trabajo decente.
- 2) Concretamente, exigimos un proceso mediante el cual las y los empleados de este Call Center en el Distrito Federal puedan sindicalizarse según su propia preferencia sin temor a violencia o represalias. Exigimos que se anule la imposición de la organización de simulación sindical del prófugo José Ramón Gámez Martínez y termine la colusión de la autoridad laboral del Gobierno del Distrito Federal con esta organización y la empresa Atento.
- 3) En última instancia, planteamos que los pronunciamientos y acciones públicas llamen al cumplimiento de la recomendación de la ONU (a través del Comité de Libertad Sindical de la OIT) al gobierno del Distrito Federal en torno al caso de los trabajadores del Call Center Atento. Esta exhorta a las autoridades de la Ciudad a que, en caso de una elección sindical, se comprometan a crear las condiciones que eviten irregularidades y garanticen *la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad.*
- 4) En particular, exigimos el voto libre y secreto, el cese inmediato de despidos y amenazas de violencia contra afiliados y activistas sindicales, no permitir la obstrucción del acceso a la votación y no permitir que voten aquellos que no tienen derecho a hacerlo, como es el caso de los más altos ejecutivos de la empresa en la región de América del norte.



# movistar

cada minuto  
cuesta más




## Luchamos por un empleo digno

**movistar** subcontrata diversos servicios con el call center **ATENTO:**, la mayoría de las veces, con pésimas condiciones de trabajo.


Esta empresa abusa de sus trabajadores al obligarlos a laborar horas extra sin paga y en malas condiciones de trabajo. Ellos ganan millones de pesos a costa de miles de jóvenes. A ti te tocan las consecuencias.

**ATENTO:** es una de las empresas más demandadas por despidos ilegales. Más de 7000 trabajadores tienen acceso a tus datos personales cada año. Siempre que un trabajador es despedido, tus datos se van a la calle.

El respeto a los derechos de l@s trabajador@s de **ATENTO:** que atienden servicios de **movistar** es la garantía para un servicio de calidad.

Apoya nuestra lucha por un empleo digno vía  con la frase

**#TrabajoDigno** en **@AtentoMexico**

O escribe en el perfil de  de la empresa:

**Atento a tu Talento**



## Luchamos por un empleo digno

**movistar** subcontrata diversos servicios con el call center **ATENTO:**, la mayoría de las veces, con pésimas condiciones de trabajo.

Esta empresa abusa de sus trabajadores al obligarlos a laborar horas extra sin paga y en malas condiciones de trabajo. Ellos ganan millones de pesos a costa de miles de jóvenes. A ti te tocan las consecuencias.

**ATENTO:** es una de las empresas más demandadas por despidos ilegales. Más de 7000 trabajadores tienen acceso a tus datos personales cada año. Siempre que un trabajador es despedido, tus datos se van a la calle.

El respeto a los derechos de l@s trabajador@s de **ATENTO:** que atienden servicios de **movistar** es la garantía para un servicio de calidad.

Apoya nuestra lucha por un empleo digno vía  con la frase

**#TrabajoDigno** en **@AtentoMexico**

O escribe en el perfil de  de la empresa:

**Atento a tu Talento**



**movistar**  
cada minuto  
**cuesta más**





# sus ahorros y sus datos están en peligro



## BBVA Bancomer


### Luchamos por un empleo digno

**BBVA Bancomer** subcontrata diversos servicios con el call center **ATENTO:**, la mayoría de las veces, con pésimas condiciones de trabajo.


Esta empresa abusa de sus trabajadores al obligarlos a laborar horas extra sin paga y en malas condiciones de trabajo. Ellos ganan millones de pesos a costa de miles de jóvenes. A ti te tocan las consecuencias.

**ATENTO:** es una de las empresas más demandadas por despidos ilegales. Más de 7000 trabajadores tienen acceso a tus datos personales cada año. Siempre que un trabajador es despedido, tus datos se van a la calle.

El respeto a los derechos de l@s trabajador@s de **ATENTO:** que atienden servicios de **BBVA Bancomer** es la garantía para un servicio de calidad.

Apoya nuestra lucha por un empleo digno vía  con la frase

**#TrabajoDigno** en **@AtentoMexico**

O escribe en el perfil de  de la empresa:

**Atento a tu Talento**






## Luchamos por un empleo digno

**BBVA Bancomer** subcontrata diversos servicios con el call center **ATENTO:**, la mayoría de las veces, con pésimas condiciones de trabajo.


Esta empresa abusa de sus trabajadores al obligarlos a laborar horas extra sin paga y en malas condiciones de trabajo. Ellos ganan millones de pesos a costa de miles de jóvenes. A ti te tocan las consecuencias.

**ATENTO:** es una de las empresas más demandadas por despidos ilegales. Más de 7000 trabajadores tienen acceso a tus datos personales cada año. Siempre que un trabajador es despedido, tus datos se van a la calle.

El respeto a los derechos de l@s trabajador@s de **ATENTO:** que atienden servicios de **BBVA Bancomer** es la garantía para un servicio de calidad.

Apoya nuestra lucha por un empleo digno vía  con la frase

**#TrabajoDigno** en **@AtentoMexico**

O escribe en el perfil de  de la empresa:

**Atento a tu Talento**



# sus ahorros y sus datos están en peligro



## BBVA Bancomer

# tus datos personales también están en oferta

## Walmart




## Luchamos por un empleo digno

**Walmart** subcontrata diversos servicios con el call center **ATENTO:**, la mayoría de las veces, con pésimas condiciones de trabajo.

Esta empresa abusa de sus trabajadores al obligarlos a laborar horas extra sin paga y en malas condiciones de trabajo. Ellos ganan millones de pesos a costa de miles de jóvenes. A ti te tocan las consecuencias.

**ATENTO:** es una de las empresas más demandadas por despidos ilegales. Más de 7000 trabajadores tienen acceso a tus datos personales cada año. Siempre que un trabajador es despedido, tus datos se van a la calle.

El respeto a los derechos de l@s trabajador@s de **ATENTO:** que atienden servicios de **Walmart** es la garantía para un servicio de calidad.

Apoya nuestra lucha por un empleo digno vía  con la frase

**#TrabajoDigno** en **@AtentoMexico**

O escribe en el perfil de  de la empresa:

**Atento a tu Talento**

# BÚEN FIN

De los abusos en **ATENTO:**



## Luchamos por un empleo digno

**Walmart** subcontrata diversos servicios con el call center **ATENTO:**, la mayoría de las veces, con pésimas condiciones de trabajo.


Esta empresa abusa de sus trabajadores al obligarlos a laborar horas extra sin paga y en malas condiciones de trabajo. Ellos ganan millones de pesos a costa de miles de jóvenes. A ti te tocan las consecuencias.

**ATENTO:** es una de las empresas más demandadas por despidos ilegales. Más de 7000 trabajadores tienen acceso a tus datos personales cada año. Siempre que un trabajador es despedido, tus datos se van a la calle.

El respeto a los derechos de l@s trabajador@s de **ATENTO:** que atienden servicios de **Walmart** es la garantía para un servicio de calidad.

Apoya nuestra lucha por un empleo digno vía  con la frase

**#TrabajoDigno** en **@AtentoMexico**

O escribe en el perfil de  de la empresa:

**Atento a tu Talento**

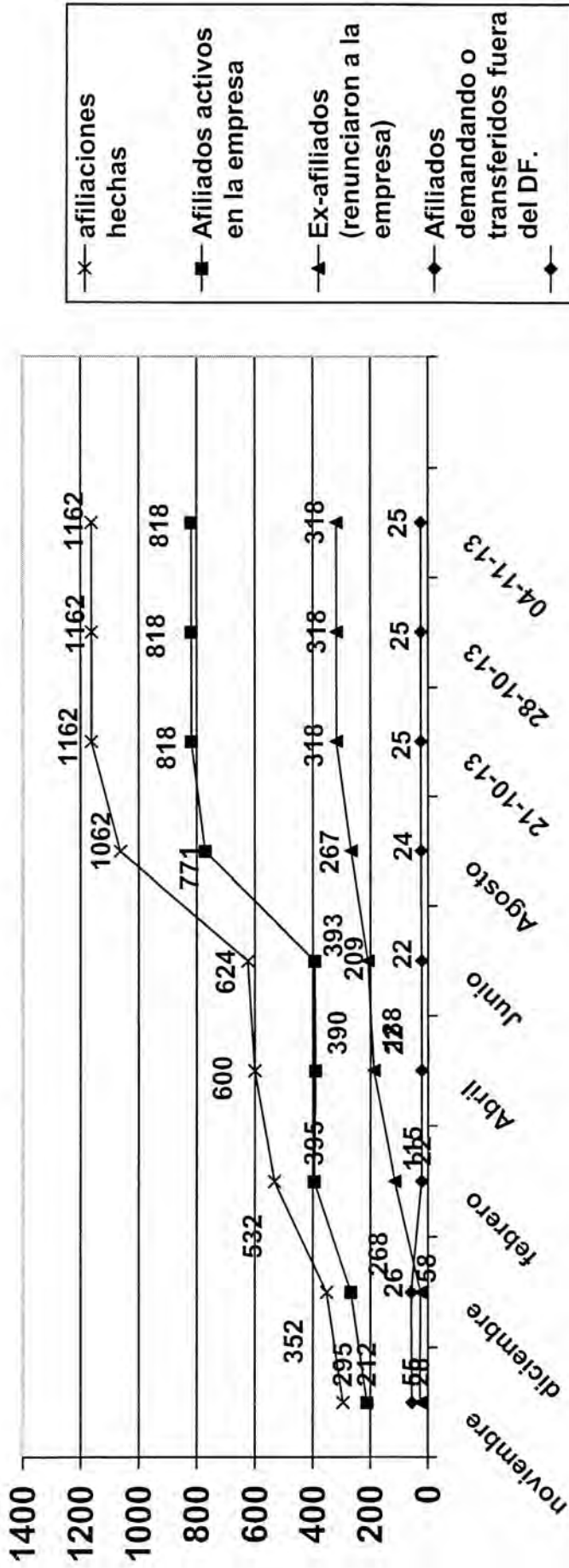


# tus datos personales también están en oferta

# Walmart



**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE SEMANAL 04 de noviembre 2013**



Esta semana la sección está llevando a cabo una acción de protesta para probar nuestra capacidad de movilización rápida. Consiste en enviar tarjetas a Miguel Matey con copia a los principales clientes de Atento. En dichas postales los y las trabajadoras escriben de manera anónima sus principales problemáticas y peticiones. Por otro lado, distintos aliados están llenando también tarjetas como usuarios de los servicios de Atento.

Las postales se distribuyen a través de las y los líderes internos con quienes el equipo se reúne directamente en sus domicilios. Se comenzó el martes pasado y se piensa cerrar el miércoles por la noche para ver la capacidad en una semana. Hasta el momento el equipo ha podido visitar a 81 compañeros que han logrado el llenado de 105 tarjetas. El trabajo continúa.



<b>Transparencia Sindical</b>	
La empresa tiene el derecho a mantener en secreto sus tratos con los líderes y facilitadores del sindicato. No tienen por qué dar cuenta del dinero que se aporta en cuotas y los acuerdos que hacen a nombre de los trabajadores.	<input type="radio"/>
Los líderes del sindicato deben presentar cuentas detalladas de lo que hace con el dinero que le da la empresa. No deben firmar acuerdos con la empresa sin que los trabajadores estén de acuerdo.	<input type="radio"/>
<b>Democracia Sindical</b>	
Los representantes de los trabajadores debe escogerlos la empresa. La gente no tiene por qué saber quién es el líder de su sindicato.	<input type="radio"/>
Debe haber elecciones democráticas para los dirigentes del sindicato y representantes de los trabajadores. Deben de ser trabajadores y no gente externa. Debe haber delegados sindicales escogidos por trabajadores en vez de facilitadores escogidos por la empresa.	<input type="radio"/>
<b>Pregunta libre:</b>	
De todo lo que podemos cambiar y/o mejorar en Atento, ¿Qué es lo primero que debemos cambiar cuándo la empresa acepte dialogar con nuestro sindicato?	

**Si en cada tema elegiste la segunda opción...**



**¡Súmate!**

Ya somos cientos  
y nos preparamos para ganar



**¡Tu opinión si cuenta!**

En cada tema, elige la situación que te parezca más justa

<b>Salario</b>	
Estoy de acuerdo en que la empresa decida cuánto es el salario y si las horas extra se van a pagar. La empresa tiene el derecho a descontarme salario por hacer mis necesidades físicas, o hacerme trabajar horas extras sin paga por ir al baño.	<input type="radio"/>
Prefiero negociar que me paguen de acuerdo con las ganancias que genera mi trabajo. Debe haber relojes checadores para que el tiempo trabajado, ordinario o extraordinario, se pague como lo marca la ley. Si cumplo con mis obligaciones, no se me debe limitar que atienda mis necesidades físicas como tomar agua e ir al baño.	<input type="radio"/>
<b>Bono</b>	
Está bien que el esquema del bono lo defina la empresa sin tomar en cuenta a los trabajador@s. Estoy de acuerdo con que se descuente el 100% del bono por una falta, aunque sea justificada.	<input type="radio"/>
Representantes de los operadores se tienen que sentar con la empresa para definir y aclarar cómo se paga el bono. Deben existir otros incentivos como bonos por asistencia y puntualidad para que no se pierda todo por una sola falta.	<input type="radio"/>
<b>Favoritismo</b>	
Creo que la empresa debe permitir crecer a la gente con base a sus amistades y relaciones.	<input type="radio"/>
Estoy de acuerdo con que haya reglas claras y escritas para que la gente crezca de acuerdo a su capacidad y experiencia.	<input type="radio"/>



<b>Trato digno</b>	
Para llegar a las metas es necesario que haya gritos, amenazas, y un trato grosero y prepotente que haga sentir a los trabajadores que son desechables.	<input type="radio"/>
Sería más productivo el trabajo si hubiera un reglamento interno que castigue las conductas abusivas. Todos debemos tener una copia del reglamento y una persona electa por la mayoría que vigile que se cumpla.	<input type="radio"/>
<b>Despidos</b>	
Estoy de acuerdo con firmar mi "renuncia" obligatoria aunque en realidad me estén despidiendo. La empresa no tiene que cumplir la ley si se acaba una campaña o hay "reestructuración," y tiene derecho a quedarse con el dinero que me corresponde por ley.	<input type="radio"/>
Si la empresa me va a despedir, quiero que sea legalmente y por causa justificada. Deberíamos tener representantes capacitados y electos por nosotros que nos defiendan en ese caso. Si hay recortes, prefiero que se me liquide conforme a la ley, con lo que ya trabajé más 90 días de salario	<input type="radio"/>
<b>Lugar de trabajo</b>	
Puedo hacer mi trabajo perfectamente con equipo de cómputo obsoleto y sistemas que fallan. Las sillas incómodas y diademas sucias no me afectan.	<input type="radio"/>
Sería mejor contar con computadoras actualizadas, sistemas confiables, sillas cómodas y diademas de uso personal. Quiero elegir a una comisión encargada de revisar las buenas condiciones de las herramientas de trabajo y que informe a la empresa de inmediato cuando algo no esté funcionando correctamente.	<input type="radio"/>
<b>Tiempos de baño y comida</b>	
20 minutos de comida y baño me parece tiempo razonable para comer y hacer mis necesidades. Si me paso, estoy de acuerdo en pagarlo.	<input type="radio"/>
Debe haber una negociación para acordar con la empresa el tiempo de comida y baño según la jornada laboral. Tiene que ser suficiente para poder comer tranquilamente y acudir al baño tantas veces como lo requiera mi cuerpo.	<input type="radio"/>

<b>Salud y Seguridad</b>	
No creo que sea importante trabajar en un lugar higiénico. Las plagas de insectos, principalmente chinches, son soportables. El aire acondicionado sin mantenimiento no es un problema, y no tengo inconveniente con que la temperatura se mantenga baja para no dañar las computadoras aunque sea perjudicial para los operadores. No me importa si hay enfermeras y/o botiquines suficientes.	<input type="radio"/>
La empresa debe cumplir las condiciones mínimas de salud y seguridad en el trabajo y los programas de protección civil y evacuación en caso de emergencias. Tiene que realizar limpieza y fumigación periódica de las instalaciones y sistemas de aire acondicionado. Este tiene que estar a una temperatura adecuada al cuerpo humano. Debe haber botiquines y personal de acuerdo a las necesidades de salud que puedan surgir.	<input type="radio"/>
<b>Maternidad</b>	
No creo que la empresa tenga por qué apoyar a las madres con guarderías o prestaciones especiales.	<input type="radio"/>
Como en empresas con sindicatos de trabajadores, se debería negociar la creación de guarderías cercanas a los centros de trabajo y que el cuidado de los hijos sea de acuerdo a la jornada laboral.	<input type="radio"/>
<b>Accidentes en el trabajo</b>	
La empresa no tiene por qué asumir responsabilidad de accidentes que me suceden en el trabajo o por ir a trabajar.	<input type="radio"/>
Los operadores deben escoger representantes para una comisión de Seguridad e Higiene como lo marca la ley, que se encarguen de la capacitación en prevención de accidentes y que en caso contrario haga cumplir la responsabilidad de la empresa.	<input type="radio"/>
<b>Permisos e incentivos a estudiantes</b>	
No me perjudica tener que escoger entre estudiar y trabajar, sobre todo cuando la empresa hace cambios de turno, horario o no me da permisos para cumplir compromisos académicos.	<input type="radio"/>
Los trabajadores deberíamos organizarnos para que la empresa tenga un esquema de permisos e incentivos para estudiantes.	<input type="radio"/>

México DF, 16 de diciembre de 2013

Co. Francisco Hernández Juárez  
Secretario General  
STRM

Estimado Compañero,

Adjunto encontrarás el reporte de la campaña de Atento. Te estaré informado cuando surja nueva información, más que semanalmente, si no tienes inconveniente.

En términos generales, avanzamos hacia la “votación en los centros” mediante acciones cada vez mas amplias y abiertas. Tenemos la intención de trabajar intensivamente hasta fin de mes y aprovechar las inconformidades actuales.

Aprovecho para comentarte que recorté a siete personas del equipo: Sonia Sánchez, Soledad Vásquez, Pedro Germán Godínez, Adriana Hernández, Moisés Mitelhaus y Brenda Hernández. Creo que el uso intensivo de fondos para aumentar el tuvo resultados mixtos y es tiempo de regresar a uno más reducido. Tres de los recortados han decidido seguir participando voluntariamente, y otros cuatro se retiraron con cierta inconformidad. Es posible, como sucedió anteriormente con el co. Aaron Ochoa, que busquen a tu persona para apelar mi decisión.

En esto, como en todo lo relativo de la campaña, quedo a tus órdenes. Te agradezco todo el apoyo que me has brindado y la confianza que has depositado en mi.



David Alvarado

SECRETARIA  
GENERAL

2013 DIC 16 PM 3 04

STRM

004436

## REPORTE DEL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN SECCIÓN 187 ATENTO

Lunes 16 de Diciembre de 2013

En estas semanas se realizaron las siguientes acciones de movilización y protesta:

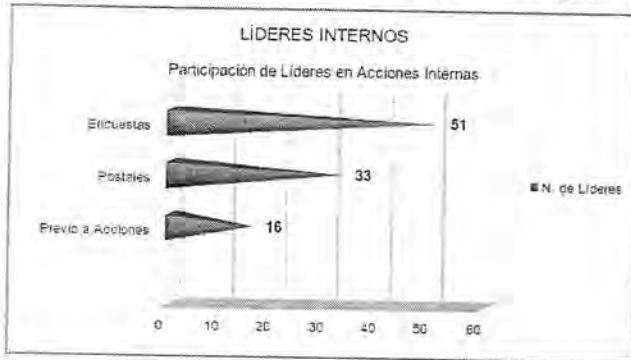
### I. Encuesta para recopilar demandas de trabajador@s

#### 1) Objetivos

- Seguir construyendo nuestra red interna, comprometiendo y movilizando a más líderes.
- Educar a l@s trabajador@s sobre lo que se puede lograr teniendo un sindicato democrático.
- Concentrar las demandas principales para presentar un pliego petitorio como próxima acción.

#### 2) Resultados

- El número de trabajador@s accionando internamente se aumentó en 55%, de 33 a 51.
- A través de estos líderes, se recopilaron 221 encuestas entre el 14 y 30 de noviembre.



Crecimiento de líderes internos en últimas acciones  
Adjuntamos una copia de la encuesta.

Número de afiliados movilizados, del total de 1005.

### II. Volanteo del "Buen Fin" en todos los Centros de Atención a Clientes de Movistar

#### 1) Objetivos

- Hacer presente la amenaza a Atento de presionar a sus clientes
- Responder a la negativa de Abellán a recibir la comunicación del STRM

#### 2) Resultados

- El equipo de organización volanteó al interior de 12 CACs en el DF y la zona conurbana, además de sucursales BBVA y Wal-Mart
- Se habló directamente con gerentes de la mayoría de los CACs. Algunos simpatizaron y todos se comprometieron a llevar el mensaje a sus superiores.
- Se confirmó a través de gerentes simpatizantes que Atento compite activamente con la empresa Digitex por los contratos de Telefónica México. Esto confirma que la presión hacia Telefónica puede generar un costo para Atento al hacerlo menos atractivo por las protestas que su competencia.

Adjuntamos también una copia de uno de los volantes.

### III. Pliego petitorio con firmas de trabajador@s

En estos momentos estamos implementando la tercera acción, que consiste en reunir firmas para un pliego petitorio que se presentará a la empresa una vez que se haya reunido un número elevado de firmas – al menos 200 – de diferentes maneras. Hay servicios que están hablando de hacer paros para entregarlo. Adjuntamos una copia del pliego.

**ENCUESTA CON DEMANDAS GENERALES DE TRABAJADOR@S EN ACTIVO**  
**19 al 30 de noviembre de 2013**

**Objetivos**

A raíz de las demandas recogidas mediante la acción anterior, se realizó una encuesta en todos los centros de trabajo a través de las y los líderes internos, misma que se distribuyó fundamentalmente por medio de visitas domiciliarias. Se recogieron 221 encuestas en total, por medio de 51 líderes intern@s.

1.- Fortalecer las redes de comunicación existentes y afianzar el compromiso de los líderes.

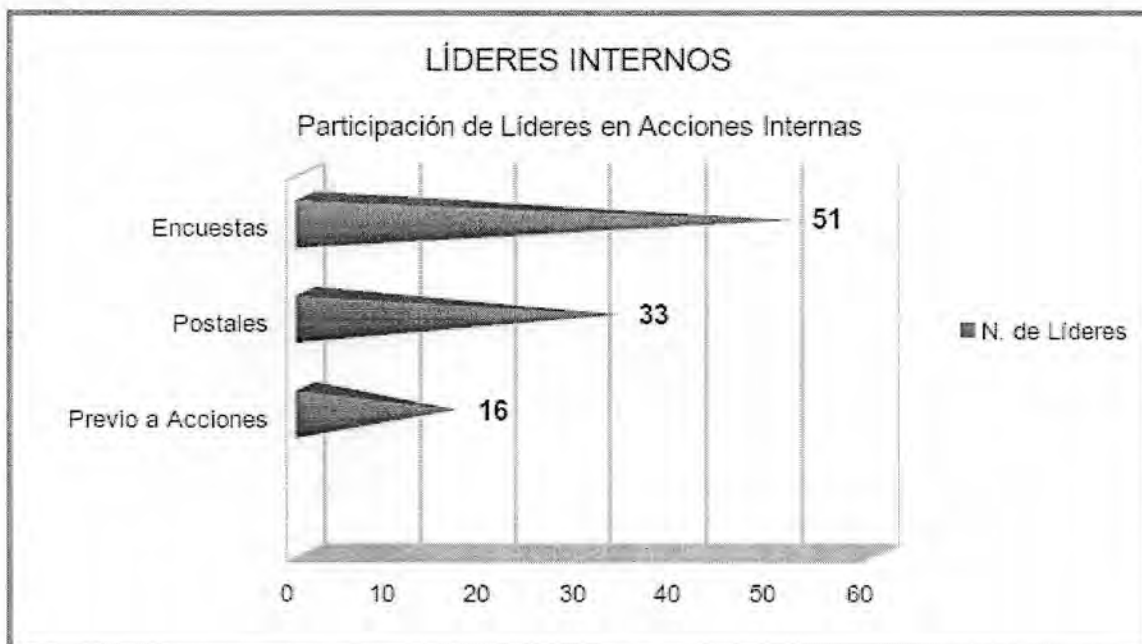
2.- Concentrar las principales demandas. Se dejó un espacio en blanco para escribir una demanda libre, lo que permitió jerarquizar las problemáticas más urgentes.

**Involucrados**

**Internos**

El tipo de organización completo.

Líderes en activo y trabajador@s participando activamente.



**Resultados**

La inmensa mayoría de las y los trabajadores encuestados se pronunciaron a favor de negociar colectivamente con la empresa para mejorar las condiciones de trabajo. Como principales demandas se presentaron la mejora del salario, el establecimiento de reglas para un trato digno hacia l@s trabajador@s y la mejora de las herramientas de trabajo, la seguridad y la higiene. Se incrementó de manera notable la participación de trabajadores así como de los liderazgos internos.

Fecha : 15 y 16 de noviembre de 2013

**VOLANTEO DE LA SECCIÓN EN CACs MOVISTAR**

**Propósito**

Ante la negativa de Juan Avellán (CEO MoviStar) para recibir postales firmadas por trabajador@s en activo con sus principales problemáticas, se realizó un volanteo en los Centros de Atención al Cliente de Telefónica, con el propósito de solicitar el diálogo con uno de los principales clientes de Atento. El objetivo es aislar a Atento respecto de sus clientes, colocándole en la disyuntiva entre negociar con sus trabajador@s o dar explicaciones constantemente a sus clientes.

**Involucrados**

Participó el equipo de organización completo cubriendo, por parejas, 12 Centros de Atención al Cliente MoviStar (incluyendo el cooperativo) durante las dos fechas señaladas.

**Resultados**

Se logró hablar directamente con los y las gerentes de la mayoría de los Centros de Atención al Cliente, quienes se mostraron conscientes y afines, comprometiéndose a replicar el mensaje a sus superiores. Se obtuvo nueva información sobre la relación laboral entre Atento, Telefónica y el Call Center "Digitex", que permite presionar a Atento manejando la posibilidad del cese de sus relaciones con MoviStar.



# Pliego de Peticiones



MÉXICO D.F.  
20 de diciembre de 2013

Sr. Miguel Matey

Los que firmamos abajo somos trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. Afirmamos que las siguientes medidas son necesarias para mejorar nuestras condiciones de trabajo y la calidad de los servicios que ofrece Atento.

Estas medidas se apoyan en Ley Federal del Trabajo, los lineamientos de Trabajo Decente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y el Pacto Mundial que Atento firmó ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

1. Incremento del salario. El mínimo debe ser el promedio que pagan otros call centers según datos del Instituto Mexicano de Teleservicios (\$4,300 pesos mensuales).
2. La publicación de un Reglamento Interior de Trabajo que prohíba el maltrato en todas sus formas, el acoso, la discriminación y favoritismo indebido. Este reglamento debe aplicar a todo el personal incluido el de confianza, y debe incluir sanciones por su incumplimiento. Le solicitamos que este reglamento se entregue a cada trabajador y se coloque en un lugar visible en cada área de trabajo.
3. La creación de comités mixtos en cada centro de trabajo. Los representantes de los trabajadores serán electos libremente y los de la empresa designados de entre el personal de confianza. Estos comités revisarán que el mobiliario y las instalaciones cumplan con lo necesario para realizar nuestro trabajo y garantizar nuestra salud y seguridad en el trabajo. Estos comités también tendrán a su cargo la preparación de planes de protección civil.
4. Finalmente, le solicitamos que se comprometa públicamente a que en Enero de 2014 los trabajadores podamos elegir libre y democráticamente a nuestros representantes sindicales con las siguientes condiciones:
  - a) Que la empresa firme un pacto con el Sindicato de Telefonistas para evitar cualquier tipo de violencia, amenazas o intimidación.
  - b) Que se respete el derecho de todos los trabajadores de base para elegir libremente a nuestros representantes.
  - c) Que no se le permita votar a personas que prohíbe la ley. Esto incluye a gente ajena a la empresa, supervisores, directivos y administrativos.
  - d) Que se permita el acceso a observadores de derechos humanos nacionales e internacionales a las instalaciones de ATENTO durante el proceso electoral, para verificar que suceda sin violaciones a los derechos de los participantes.

Un empleo estable y con mejores condiciones de trabajo es la garantía para un servicio de calidad. Esta es una oportunidad para hacerlo realidad. Esperamos su pronta respuesta a nuestras peticiones.



Con copia para:  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal  
Oficina Mexicana de la Organización Internacional del Trabajo  
Gerentes y supervisores de los centros de trabajo.

## SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA

### Sección 187- Atento

Desde 2008, miles de trabajadores(as) del Call Center Atento Servicios SA de CV estamos luchando porque se respete nuestro el derecho humano fundamental a la libertad de asociación sindical de agremiarnos dentro de la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

La dilación de justicia, las pésimas condiciones de trabajo, pero sobre todo la necesidad de buscar que se efectúe una votación democrática en lo inmediato y entablar una mesa de negociación con los directivos de la empresa para resolver nuestras principales demandas, nos llevaron a tomar la decisión de realizar de manera más intensiva una serie de acciones y movilizaciones en los centros de trabajo.

Es así que realizamos la primer Jornada por “El Trabajo Decente para Jóvenes Trabajadores del Call Center el Distrito Federal”, del 31 de Octubre al 4 de noviembre de 2013. Esta acción, conllevó a que compañeros(as) de los 6 centros de trabajo, afiliados(as) a las Sección 187- STRM, llenaran más de 150 postales, colocando las principales demandas y problemáticas. Adicionalmente, se realizó se firmaron otro tanto de postales de manera solidaria organizaciones estudiantiles, defensores de derechos humanos y sindicato.

En ambas postales, se incluía un claro mensaje sobre la importancia de tener un trabajo decente y se solicitaba el respeto inmediato a la libertad de asociación sindical. Las postales, fueron enviadas, el 4 de noviembre de 2013, a Miguel Matey (Director General de Atento Américas) y a los principales clientes de Atento (BBVA-Bancomer, Movistar, Walt- Mart y Suburbia).

Como resultado de la firma de postales, se realizó en los 6 centros de trabajo, entre el 15 noviembre y el 6 de diciembre de 2013, un censo en el que participaron más de 200 compañeros, se buscó la redacción de un pliego de peticiones, que incluyo las demandas más sentidas. Es así que se redactó y aprobó el siguiente pliego de peticiones:

1. Incremento del salario. El mínimo debe ser el promedio que pagan otros call centers según datos del Instituto Mexicano de Teleservicios (\$4,300 pesos mensuales).
2. La publicación de un Reglamento Interior de Trabajo que prohíba el maltrato en todas sus formas, el acoso, la discriminación y favoritismo indebido. Este reglamento debe aplicar a todo el personal incluido el de confianza, y debe incluir sanciones por su incumplimiento. Le solicitamos que este reglamento se entregue a cada trabajador y se coloque en un lugar visible en cada área de trabajo.
3. La creación de comités mixtos en cada centro de trabajo. Los representantes de los trabajadores serán electos libremente y los de la empresa designados de entre el personal de confianza. Estos comités revisarán que el mobiliario y las instalaciones cumplan con lo necesario para realizar nuestro trabajo y garantizar nuestra salud y seguridad en el trabajo. Estos comités también tendrán a su cargo la preparación de planes de protección civil.

4. Finalmente, le solicitamos que se comprometa públicamente a que en Enero de 2014 los trabajadores podamos elegir libre y democráticamente a nuestros representantes sindicales con las siguientes condiciones:

a) Que la empresa firme un pacto con el Sindicato de Telefonistas para evitar cualquier tipo de violencia, amenazas o intimidación. b) Que se respete el derecho de todos los trabajadores de base para a elegir libremente a nuestros representantes. c) Que no se le permita votar a personas que prohíbe la ley. Esto incluye a gente ajena a la empresa, supervisores, directivos y administrativos. d) Que se permita el acceso a observadores de derechos humanos nacionales e internacionales a las instalaciones de ATENTO durante el proceso electoral, para verificar que suceda sin violaciones a los derechos de los participantes.

Una vez redactado el pliego de peticiones, nos decidimos a juntar firmas, comenzando con esta labor el 11 de diciembre de 2013, el avance en el número de firmas y de compañeros(as), afiliados y no afiliados a la Sección 187-STRM, fue rápido y muchos comenzamos a participar, logrando obtener 180 firmas en menos de una semana.

Desgraciadamente, la Empresa Atento no tardo en comenzar una campaña antisindical de manera más agresiva, que comenzó con hostigamiento y concluyó con despidos y el cierre de un centro de trabajo, pese a que la materia de trabajo no desapareció.

El Centro Legaria ubicado en Presas Salinillas #370, Colonia Irrigación, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F. fue uno de los focos de actividad durante las movilizaciones anteriormente descritas. Las acciones que perjudicaron a trabajadores afiliados al STRM comenzaron a principios de diciembre y llegaron a punto máximo el 31 de diciembre de 2013, la empresa cerró definitivamente este centro de trabajo. Decenas de activistas del STRM fueron despedidos injustificadamente, presionados a renunciar o fueron divididos y trasladados (incluso afuera de la Ciudad de México) cómo se detalla a continuación:

Marina Juárez participó como activista sindical en protestas visibles a la empresa. Fue transferida afuera de la Ciudad de México, con lo que también se anulaba su capacidad de participar en una elección sindical. Posterior al traslado, fue despedida el 18 de diciembre y posteriormente demandó a la empresa.

Luis Enrique Barrera Perea, también afiliado y participante en las protestas fue despedido 26 de diciembre y está demandando por el despido a la empresa.

Jennifer García Fernández, afiliada al sindicato, fue también transferida afuera de la Ciudad de México y con esto también neutralizada en su accionar sindical. Pese a su estado de embarazo, fue despedida el 10 de Enero del 2014.

Francisco Javier Brindiz Acuña, activista sindical, fue despedido el 9 de diciembre. Previamente, había sido amenazado con ser golpeado por un supervisor debido su participación sindical y la de su hermana (despedida meses antes).

Jesús Martínez, afiliado y activista sindical visible fue reubicado de su centro de trabajo a otro que le resultaba impráctico trasladarse. Renunció por este motivo a mediados de diciembre del 2013. Ismael Martín, también afiliado y también participante público, se vio en la misma situación y se vio orillado a renunciar el 10 de diciembre del 2013. En idéntica situación se vieron Brenda Avilés Santiago, Maribel Osorio, Ivan Contreras y Montserrat Gil, también afiliados.

Miguel Ángel Gutiérrez, otro afiliado fue también trasladado afuera del Distrito Federal. Aún labora en la empresa, pese al elevado costo y tiempo de traslado. [Tenemos otros once compañeros reubicados que estarían dispuestos a dar testimonio, pero de manera anónima].

A Rodolfo Chico se le ofreció reubicación al cerrarse el centro. Esta no se ha dado, por lo que se da por despedido y demandará a la empresa por reinstalación.

También, en el centro de trabajo Puebla, ubicado en Calle Puebla, Número 277, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, DF) la activista sindical Ana Luisa Díaz Parra fue hostigada y agredida hasta que accedió a firmar su renuncia. La compañera era afiliada a la Sección 187 y estaba participando en la recolección de firmas del pliego de peticiones cuando comenzó la campaña de acoso. Este incluyó agresiones verbales e incluso físicas de su supervisor, quien también se negó a aceptar comprobantes médicos por ausencia y discriminatoriamente aumentó su carga de trabajo. Finalmente, el ocho de enero, se le llevó a una oficina en la cual la coordinadora de su área, un empleado de recursos humanos que se presentó como representante sindical, un abogado y el supervisor que la acosó la presionaron hasta que firmó una renuncia.

También, en el centro de trabajo Roma, ubicado en la calle de Monterrey #100, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, DF, Gisela Hernández y posteriormente despedida la compañera Gisela Hernández. Gisela Hernández era activista a la Sección 187-STRM. El día 21 de noviembre fue vista por la empresa recolectando tarjetas, aislada por la empresa e interrogada al respecto. Se le notificó que sus actividades eran ilegales y que sería despedida por esto a menos que diera una lista de las personas afiliadas a la Sección 187. Al negarse, se le informó que sería vigilada. En aparente represalia, se le cambió el horario de trabajo. Posteriormente, el día 11 de diciembre, fue transferida a otra área, en la cual no podía cumplir con sus funciones por una discapacidad. Como resultado, perdió parte importante de su compensación. Finalmente fue despedida el día 2 de enero.

Debido a la oleada de despidos, se suspendió la recolección de firmas del pliego de peticiones, enviándose el pasado 27 de diciembre de 2013 una copia del mismo a Miguel Matey y una más a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF.

Sin embargo, los despidos no cesaron. El 3 de enero de 2014 fueron despedidas de manera selectiva 5 personas: María Eduwiges Vargas Tinajero, Carmen García Mendiola, Cristina Rendón, Juan Lagunas e Ivón Madrigal Ramírez. Todas eran afiliadas a la Sección 187-STRM y trabajaban en la campaña Centro de Atención a Clientes BBVA-Bancomer, del centro Sevilla, ubicado Avenida Chapultepec, Número 408, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, DF. Estas personas participaron activamente en la recolección de firmas del pliego de peticiones, y en un paro laboral en agosto de 2012. Directamente a la compañera Ivón Madrigal Ramírez se le mencionó que el motivo de su despido fue su activismo sindical. Esto lo mencionó Tania Jessica Medina, coordinadora de la campaña, y lo reiteró un empleado de Recursos Humanos que se negó a identificarse.

En suma, 9 afiliados fueron despedidos, de los cuales tres entablaron demandas contra la empresa. Otra persona fue acosada hasta que renunció. Seis afiliados fueron trasladados a centros de trabajo distantes y orillados a renunciar por lo impráctico del traslado.

Finalmente, 12 personas que aún laboran en la empresa fueron trasladadas afuera de la Ciudad, de manera que se neutralizó su participación legal en la Sección 187, que sólo abarca empleados en la Ciudad. [Sólo uno daría testimonio]. La empresa Atento ha comentado a varios compañeros(as) que en los próximos días efectuará más despidos, en específico de los(as) compañero(as) afiliados a la Sección 187-STRM.



## Foro: Género y Trabajo

**8 de Mayo de 2014**

Buenas tardes, es un gusto para mi estar el día de hoy con ustedes, agradezco a los ponentes que me acompañan, a la UAM por abrir sus puertas, a todos los presentes y a COINCIDE por hacer posible este encuentro esperando que logremos intercambiar perspectivas y construir alternativas.

He decidido dividir mi presentación en 3 partes: la primera abordaré de manera descriptiva y muy breve la situación actual de la juventud en materia de trabajo, para después pasar a un caso específico pero muy emblemático respecto a las precarias condiciones de trabajo, el caso de los trabajadores de Call Center, por último me gustaría plantear un poco sobre una plataforma que estamos construyendo para el DF se garanticen empleos decentes.

En México actualmente viven 31 millones de jóvenes de 15 a 29 años, 26.5% de la población total, según datos recientes de la Consejo Nacional de Población (CONAPO), encontrándonos 15, 575, 475 se encuentran dentro de la población económicamente activa. En materia laboral encontramos tres problemáticas principalmente para la juventud mexicana:

- a) El 8.4% de jóvenes en edad de trabajar se encuentran Desempleados, ocupando nuestro país el quinto lugar a nivel mundial con mayor número de desocupación juvenil (organización para la cooperación y el desarrollo económico).
- b) El empleo informal, ante la falta de empleos formales y las dinámicas del capital actual, encontramos que 62.6% se encuentran en esta condición, mientras que
- c) El otro gran problema es la dualidad entre sobreeducación y subeducación que encontramos entre los jóvenes con empleos formales, teniendo que en este rango el 44.8% de jóvenes con estudios profesionales laboran en ocupaciones no profesionales.

Como si estos datos duros no fueran lo suficientemente fuertes, crudos y que nos acercan a ver los enormes retos que se avecinan, tenemos que según datos publicado en el mes de marzo por la Universidad Nacional Autónoma de México, más de 7 millones de jóvenes tiene empleo pero estos son precarios, ocupando el cuarto lugar a nivel mundial con esta condición. ¿Qué significa esto en la vida real?

Aunque podemos encontrar varios rubros de empleos para jóvenes, lo cierto es que en el mayor número de ofertas de “empleo formales” es en el sector de servicios, donde uno de los monstruos o rubros más grandes es el Call Center. Colocando como ejemplo de trabajo precario, retomaremos explicaremos su “modus operandi” en el DF, para describir cómo es el empleo juvenil en los sectores “formales” buscando aterrizar la gravedad del problema e incluso correlacionándolo como una de las causantes de las otras grandes problemáticas en materia laboral para los jóvenes.

Las empresas de call center atienden y dan servicios a usuarias de los principales bancos del país (Bancomer, Scotia Bank, Santander, Banamex, etc), empresas de telefonía (Telecel, Movistar, Nextel, etc), tiendas comerciales de alto renombre (Walt-Mart, Suburbia, Sam`s Club, etc) e incluso prestan servicios



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

gubernamentales. Según datos revelados en el Global Contact Forum<sup>1</sup>, hay 583 millones de personas trabajando en centros de Contacto (call centers) en México, ubicándose aproximadamente el 50% de las posiciones de trabajo en el Distrito Federal. En muchos casos, es el primer empleo de jóvenes entre 18 y 29 años. Cada año, la industria crece a pasos agigantados, presuponiendo este año un crecimiento interanual del 11.5%.<sup>2</sup>

Es importante mencionar que en el Distrito Federal (DF), la entidad que concentra al 24.4 % de los(as) jóvenes, equivalente a 2 millones 159 mil 904, lo que implica que 24 de cada 100 habitantes es joven.<sup>3</sup> Según datos "la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), al primer trimestre de 2013, muestra que en el Distrito Federal, 56 de cada 100 jóvenes están insertos en la población económicamente activa (PEA)."<sup>4</sup>

¿Cómo es el trabajo en el Call Center? Trágica Panacea de Empleo Formal, basta ver las ferias de empleo organizadas en DF. Un caso emblemático, para describir esto es de los trabajadores(as) de uno de los Call Center más grandes de México, Atento Servicios SA de CV, el cual emplea a 20 mil trabajadores jóvenes de entre 18 a 29 años de edad, concentrado en el DF **14 mil 180 empleados(as)**.

Los miles de trabajadores(as) jóvenes de Atento decidieron organizarse sindicalmente en 2009, llevan más de 5 años intentado ejercer su derecho humano fundamental a la libre asociación y negociación colectiva. Desafortunadamente, se han topado de frente con la total impunidad y complicidad de la empresa, el gobierno, y un sindicato de protección patronal, manejado y al servicio de la empresa, el cual en los hechos permite que lo que aparentemente es un "empleo formal", que respeta lo mínimo marcado por la ley, represente un verdadero calvario, convirtiéndose en los hechos en la forma más más inhumana y precaria, encarnación viva de empleo informal.

Entre las aberrantes e ilegales condiciones de trabajo que compartimos miles de jóvenes en el DF, y del Call Center Atento, se encuentra: amenazas, renunciadas obligadas, instalaciones peligrosas e insalubres, maltrato psicológico, acoso y hostigamiento sexual y laboral, robo de salarios, trabajo obligado de horas extras sin remuneración alguna, discriminación por preferencia u orientación sexual, despido de compañeras embarazadas, etc.

Lamentable es observar como el Call Center Atento, por si no fuera poco, reportó ganancias exorbitantes durante el año 2012, las cuales ascienden aproximadamente 177,2 millones de dólares<sup>5</sup>. Mientras que los jóvenes empleados que laboran ganando sueldos de 2 mil 400 peso mensuales, por jornadas de 6 horas por 7 días a la semana.

Actualmente, podemos decir que más del 1% de los jóvenes económicamente activos en el Distrito Federal están laborando para el Call Center Atento. Sin embargo, podemos afirmar que debido a la alta rotación y despidos injustificados más del 10% de la población joven del DF ha laborado para esta empresa o trabajan temporalmente para la misma. Teniendo en el DF un alta tasa de desempleo del 12.3%<sup>6</sup>, se torna muy

---

<sup>1</sup>Evento de Negocios Conatac Center, Organizado por el Instituto Mexicano de Teleservicios, el pasado 4,5 y 6 de marzo de 2013, México, D.F.

<sup>2</sup> Schwebel, Isabel Martha. "Se plantean nuevos retos para los centros de contacto en 2013." 6 de Mayo de 2013, p. 1. Extraído en : <http://www.contactforum.com.mx/articulos/contact-centers/5686.html>

<sup>3</sup> Instituto Nacional de Estadística y Geografía. "ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA JUVENTUD" DATOS DEL DISTRITO FEDERAL. 11 de Agosto de 2013, p. 1. Extraído en: <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Contenidos/estadisticas/2013/juventud9.pdf>

<sup>4</sup> Op. Cit. P. 5

<sup>5</sup> Informe Atento 2010. P.17. Extraído de: [www.atento.com/es/handlers/download-library-file.aspx?force=1...](http://www.atento.com/es/handlers/download-library-file.aspx?force=1...)

<sup>6</sup> Opc Cit. P.6

preocupante pero es mencionar que en Atento existe y promueve una rotación de aproximadamente 70% del personal por año, siendo la empresa más demandas por despidos injustificados.<sup>7</sup>

Además, en el últimos año la empresa Atento, ha desmovilizado empleo y sacando del DF aproximadamente más de 2000 puestos de trabajo, repercutiendo y atentando con la creación de empleos estables para los jóvenes capitalinos, lo que no se traduce en empleo estables para los jóvenes que habitan en otras entidades federativas.

Ante tan dispar situación, comprendiendo que Atento es una empresa líder en la industria y por tanto marca tendencias empresariales y laborales para muchas empresas del mismo ramo y para miles de jóvenes que tienen como única y primer oportunidad de empleo la industria del Call Center, la lucha encabezada por estos trabajadores implica incluso tocar el esquema corporativo de nuestro sistema político, el cual, tiene como respuesta generar canales y mecanismo de control para mantener las cosas como están, sin cambio, ni modificaciones, pero con plena "paz"(sindicatos de protección patronal).

Organizarse sindicalmente, representa un parteaguas para construir una realidad distinta e implica romper el esquema que de impunidad y simulación de la representación, legalidad, de las libertades y los derechos fundamentales que han permitido que se normalice y considere a los empleos precarios como empleos formales, intentando fomentar la idea de que los jóvenes somos materia desechable.

Su lucha representa construir un referente de empleo decente para los millones de jóvenes que habitamos en el DF según lo marca la Organización Internacional de Trabajo (OIT), lo que implicará de inmediato un motor del cambio social, económico y político que permitirá revertir la enorme desigualdad e impunidad que actualmente tiene sumida a nuestro país. Es por ello, que su lucha no se limita únicamente a lograr hacer que se repte su legítimo derecho a la organización sindical, sino que están impulsando una campaña por el trabajo Digno de trabajadores de Call Center en el DF. Esto implica, buscar que se cumpla con los principios de la OIT:

1. Oportunidades de Trabajo Prosperas
2. Derechos en el Trabajo
3. Protección Social
4. Dialogo Social

Cumplir y concretar esto, suena fácil e incluso muchos actores políticos, empresariales y sociales lo pueden retomar como parte de un discurso, sin embargo, eso no se traduce a la vida real a menos que el eje principal sea el dialogo social. La libertad de asociación sindical y el dialogo tripartita entre empresa, gobierno y trabajadores para generar mecanismos que permitan que esto no se convierta en letra muerta, que se garantice y se respete la legalidad, no exista la simulación sindical o impuesta y se de la negociación colectiva real.

No es raro que en nuestro país como México donde exista una tasa de sindicalización tan baja(10%), haya cifras tan alarmantes de desempleo, trabajos precarios o informales. Hoy, sin dialogo social real los problemas se ha acrecentado y el futuro laboral para miles de jóvenes es incierto y muy desolador.

Es por ello urgente crear este piso firme y mínimo de derechos laborales en el DF. Es por ello, que hoy les invitamos a la campaña por empleo Digno para Jóvenes en DF. La apuesta es que al garantizar empleos decentes en Atento, se estará marcando tendencia encaminada a garantizar el pleno respeto de los derechos humanos de miles de jóvenes capitalinos teniendo como máxima expresión la igualdad de oportunidades de crecimiento, desarrollo, justicia social pero sobre todo la libertad de asociación y participación.

---

<sup>7</sup> Ver artículo en : <http://www.ciudadcapital.com.mx/archives/22114>

Con nuestros derechos

¡No se juega!







# El salario es un Derecho Humano

## El artículo 23 de la declaración Universal de los Derechos Humanos señala que:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicalizarse para la defensa de sus intereses.

## ¿y en dónde más dice eso?

### A nivel Internacional

**Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ONU)**

**Convenio para la fijación de salarios mínimos (OIT)**

**Convenio para la protección del salario (OIT)**

### A nivel nacional

**Constitución Política (Art. 123)**

**Ley Federal del Trabajo**

¿Quién debería proteger tu derecho?	¿Lo hace?
<b>A nivel Internacional</b>	
<b>Organización Internacional del Trabajo (OIT)</b>	
<b>Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)</b>	
<b>A nivel nacional</b>	
<b>Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPYS)</b>	
<b>Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLCA)</b>	
<b>Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)</b>	
<b>Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI)</b>	
<b>Comisiones de Derechos Humanos (CNDH, CHDF)</b>	

¿quién se ha llevado

la lana?



# Una empresa exitosa



**Con presencia en 17 países,  
Atento es la segunda empresa  
de Call Center con mayores ingresos en el  
mundo, sólo detrás de Teleperformance**



**México es la tercera fuente de ingresos para la empresa, sólo detrás de Brasil y España**



# Se quedan mucho, reparten poco

**Gracias a una fuente confiable sabemos que, a nivel nacional, Atento reporta una plantilla laboral de 16,172 trabajadores**

De los cuales...

93 Altos directivos ganan más de **\$1000 pesos diarios**

406 Directivos de Medio Nivel ganan más de **\$500 pesos diarios**

2559 Coordinadores y supervisores ganan más de **\$200 pesos diarios**



**Miguel Matey  
Marañón**



Salario diario: \$1619

Director de Atento  
Región Norte América

**Alma Alicia  
Aguilar Lemus**



Salario diario: \$1619

Directora de Recursos  
Humanos

**Mónica Rangel  
Pasarelli**



Salario diario: \$1619

Gerente de Negocio

**Hilda Georgina  
Barajas Pérez**



Salario diario: \$1619

Gerente de Desarrollo  
Organizacional

**Flor de María  
Suasnavar Citan**



Salario diario: \$1619

Gerente de Formación  
Técnica

**Julio Ordoñez  
Núñez**



Salario diario: \$1619

Gerente de Calidad y  
Procesos





**María Isabel Flores Couch**



**Salario diario: \$1619**

Gerente de Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación

**Juan Antonio Olivares Verdejo**



**Salario diario: \$1619**

Gerente de Marketing

**Víctor Gutiérrez Olvera**



**Salario diario: \$1619**

Gerente de Presupuesto y Gestión de Control Región Norte

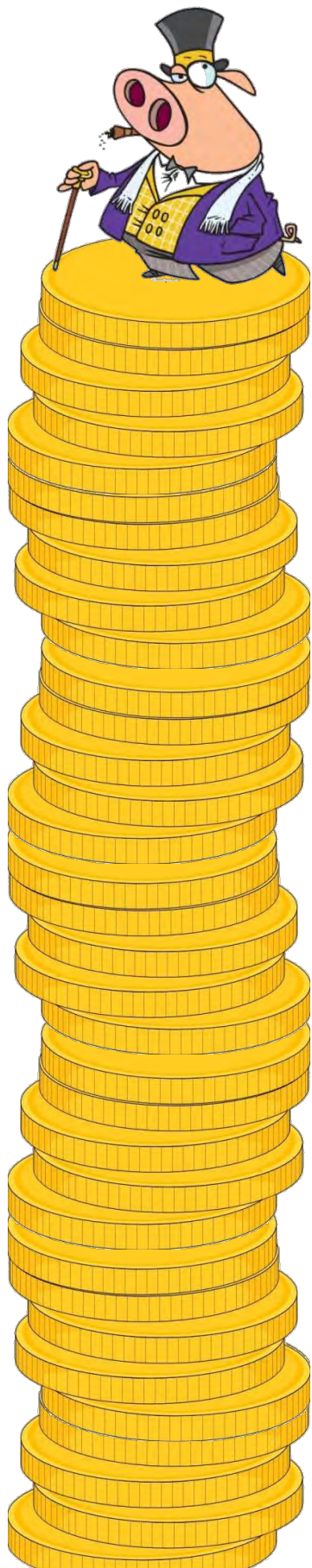
**Hugo Parra Padillo**



**Salario diario: \$1619**

Director de Negocio

**En 2013, Atento reportó 93 directivos de alto nivel que ganaban más de mil pesos diarios. 44 de ellos, tienen salarios de \$1,619 por día**



# Datos duros

**¿Cuántas veces cabe tu salario en el de los peces gordos?**

## Teleoperador de 6 horas

**Los altos directivos: 18 veces**

**Los directivos de medio nivel: 8 veces**

**Los coordinadores y supervisores: 4 veces**

---

## Teleoperador de 8 horas

**Los altos directivos: 11 veces**

**Los directivos de medio nivel: 5 veces**

**Los coordinadores y supervisores: 2.5 veces**

# Ni para comer alcanza

Según un estudio del Centro de Análisis Multidisciplinario de la UNAM, para poder adquirir la canasta alimenticia recomendable (CAR), se necesita un salario de

**\$184.96 pesos por día**

Aún con el “mini aumento” de principios de año, a **12,452** trabajadores en Atento no nos alcanza ni para alimentarnos bien







**La Organización  
es la respuesta**



# Oficinas del Sindicato "Patito"

Estamos para servirle... a la empresa

La experiencia nos demuestra que no es suficiente que nuestros derechos existan en el papel y que algunas autoridades estén encargadas de protegerlos. Ni la empresa ni sus representantes y menos su sindicato "patito" están interesadas en cambiar las cosas....

**¡Si no, ya lo hubieran hecho desde hace mucho tiempo!**

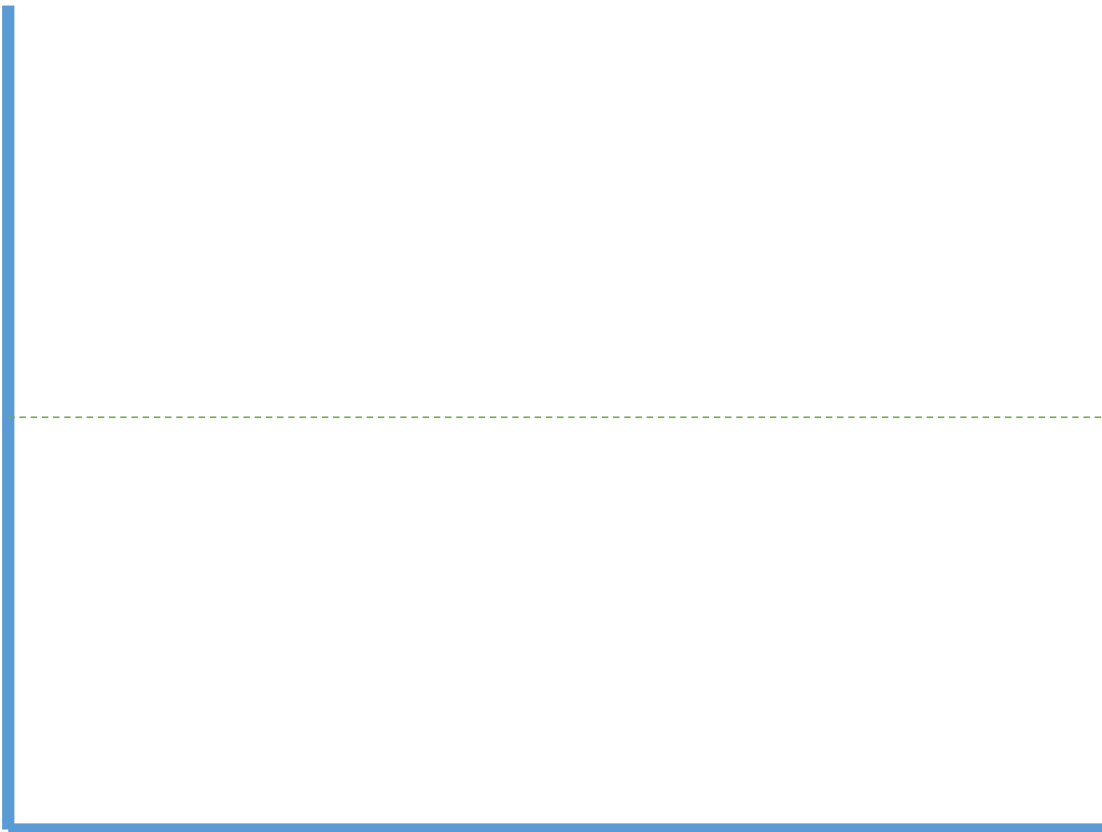


# Tener voz y voto hace la diferencia!

	Tecmarketing	Atento
Hora simple (promedio)	\$ 28.5 cada hora	De \$13 a \$18 por hora
Hora adicional (promedio)	\$33.28 cada hora	El mismo que una hora simple
Bonos	Montos máximos de productividad del 72% del salario	Montos máximos de 20% del salario
Prestaciones	<p>Aguinaldo de 17 días de salario</p> <p>Pago de Utilidades con base en el 10% de las ganancias de la empresa</p> <p>Fondo de ahorro (4%)</p> <p>Vales de despensa mensuales (\$290)</p> <p>Vales de ayuda para juguetes (\$385)</p> <p>Vales de bono anual de fin de año (\$570)</p> <p>Ayuda de gastos escolares (7 días de salario)</p> <p>Ayuda de transporte después de las 12 am</p> <p>Admisión a guarderías Telmex</p> <p>Gastos de defunción</p> <p>Prima vacacional 52%</p>	<p>Aguinaldo de 15 días de salario</p> <p>Pago de utilidades poco transparente</p> <p>Regateo de utilidades</p> <p>Crédito FONACOT e INFONAVIT (que ya de por si le corresponde a todos los trabajadores)</p> <p>Descuentos en ópticas y la UVM</p>

# **¡Tenemos un plan realista para lograr nuestro objetivo!**

**Organizarnos para formar un sindicato es la mejor forma de defender nuestros intereses comunes. A todos nos beneficiaría un mejor salario y más y mejores prestaciones.**



# ¿Qué acciones podemos llevar a cabo para defender nuestro derecho a un salario digno?







# #Respétame esta!

Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

El artículo 23 de la declaración Universal de los Derechos Humanos



Atento.Telefonistas



@AtentoSeccl87



# #No le pierden?

El gerente de este  
centro de trabajo  
gana 8 veces más  
que un operador



Atento.Telefonistas



@AtentoSecc187



# #Repartan la lana!

193 altos directivos de Atento ganan más de \$1000 pesos diarios!



Atento.Telefonistas



@AtentoSeccl87

# #No que no hay feria?

Atento gastó 3 millones de pesos  
para rentar la Feria de Chapultepec





# #Ni para comer alcanza

La canasta alimenticia recomendable cuesta \$184.96 pesos al día.

Para comprarla,  
tienes que trabajar en promedio  
2 días y medio

Al Director de Atento. Miguel  
Matey, le bastan  
55 minutos de "trabajo"



Atento.Telefonistas



@AtentoSecc187





en **ATENTO:**  
pensamos en ti!

Por eso hemos instalado  
botones de pánico.

Cada vez que mires tu  
recibo de nómina y sientas  
que te han robado, presiona  
el botón.



Atento.Telefonistas



@AtentoSecc187

algo huele mal en  
**ATENTO** ■■



**Atento**.Telefonistas



@**Atento**Secc187

SAN JUDITAS



**Plis!**

qué està quincena  
si me paguen mi  
lana completa!





A veces pienso que  
estoy en el mejor lugar  
para trabajar...

... luego me acuerdo de  
que trabajo en **Atento**  
y se me pasa.



**Atento.Telefonistas**



**@AtentoSecc187**



Pliego de

# Peticiones

## Punto 2

**La publicación de un Reglamento Interior de Trabajo que prohíba el maltrato en todas sus formas, el acoso, la discriminación y favoritismo indebido.**

**Este reglamento debe aplicar a todo el personal incluido el de confianza.**



# #No más tabla!



En Atento, las cosas funcionan así:  
si te inconformas, tabla.  
si cuestionas, tabla.  
si te organizas, tabla.

**Así reaccionan los coordinadores  
y gerentes...**



**...cuando se enteran de que  
quieres mejores condiciones de  
trabajo**

**¡Que se escuche  
nuestra voz!**



**Es un derecho humano organizarte para  
expresar tus opiniones y defender tus  
intereses**

**Nadie puede imponer restricciones a tu libertad para buscar información, discutir tus ideas y expresar tus opiniones y deseos de cambio.**

**Mucho menos tiene derecho a vigilarte.**





**Nadie puede obligarte a realizar trabajo sin paga. Todo el tiempo que permaneces en tu lugar de trabajo debe ser considerado como tiempo de trabajo.**

**Incluso, si no te permiten salir a comprar alimentos, ese tiempo se considerará como tiempo efectivo de trabajo.**



# ¡Igualdad!



=



**De derechos!**

**De oportunidades!**

**De trato!**

**De salario!**

# ¡En atento, todos tenemos derecho a ser diferentes!



**El término discriminación comprende:**

(a) Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

Convenio II de la OIT relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación

**¡Todos tenemos derecho al  
descanso, a las vacaciones  
periódicas y a una limitación  
razonable del tiempo de  
trabajo!**

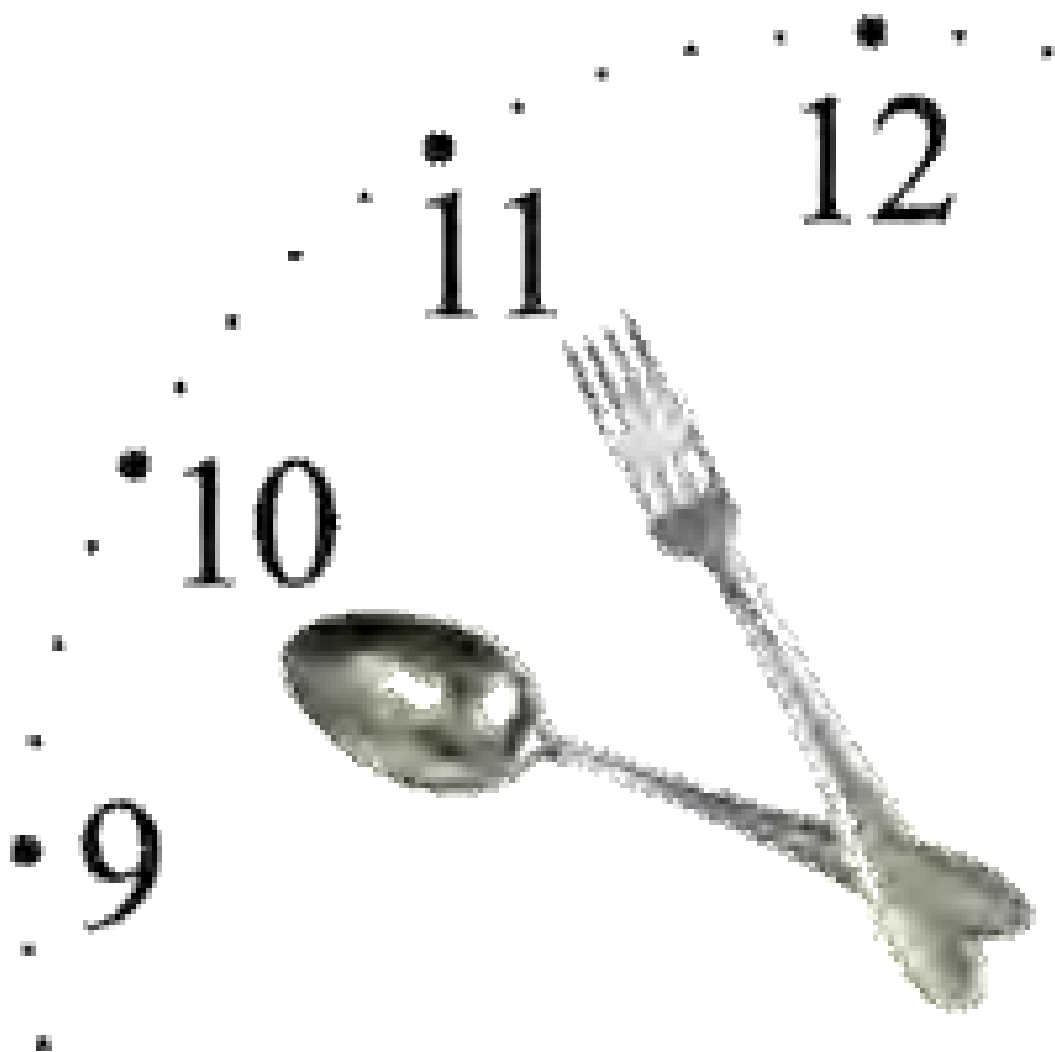


¡Agiliza tu llamada!  
¡Hay 30 en espera!

The illustration shows a worker in a blue shirt sitting at a desk with multiple computer monitors, looking stressed. A large red clock is positioned behind the worker. To the right, a manager in a grey suit and blue tie is shouting, with a speech bubble containing the text '¡Agiliza tu llamada! ¡Hay 30 en espera!'. The manager's right arm is raised in a fist. The background is a light blue gradient.

**Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo**

**Artículo 64 de la Ley Federal del Trabajo**



# Hora simple



# Hora extra (cualquier hora adicional a tu jornada)



# Hora extra (a partir de la décima)



**Art. 67** Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que correspondía a las horas de la jornada.

**Art. 68.** La prolongación del tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al patrón a pagar al trabajador el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que correspondía a las horas de la jornada, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta ley.



# ¡Derecho a la educación!

# ¡También en el trabajo!



## Artículo 153-A de la Ley Federal del Trabajo

Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y estos a recibir, la capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, **DE COMÚN ACUERDO, POR EL PATRÓN Y EL SINDICATO O LA MAYORÍA DE SUS TRABAJADORES.**

# #No más tabla!



**En Atento, las cosas funcionan así:**  
**si te inconformas, tabla.**  
**si cuestionas, tabla.**  
**si te organizas, tabla.**

**¡Que se escuche  
nuestra voz!**



**Es un derecho humano organizarte para  
expresar tus opiniones y defender tus  
intereses**

**Nadie puede imponer restricciones a tu libertad para buscar información, discutir tus ideas y expresar tus opiniones y deseos de cambio.**

**Mucho menos tiene derecho a vigilarte.**





**Nadie puede obligarte a realizar trabajo sin paga. Todo el tiempo que permaneces en tu lugar de trabajo debe ser considerado como tiempo de trabajo.**

**Incluso, si no te permiten salir a comprar alimentos, ese tiempo se considerará como tiempo efectivo de trabajo.**



# ¡Igualdad!



**De derechos!**  
**De oportunidades!**  
**De trato!**  
**De salario!**

**¡En atento, todos tenemos  
derecho a ser diferentes!**



**El término discriminación comprende:**

(a) Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

Convenio 11 de la OIT relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación

**¡Todos tenemos derecho al  
descanso, a las vacaciones  
periódicas y a una limitación  
razonable del tiempo de  
trabajo!**



**Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo**

**Artículo 64 de la Ley Federal del Trabajo**





## Hora simple



## Hora extra (cualquier hora adicional a tu jornada)



## Hora extra (a partir de la décima)



**Art. 67** Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que correspondía a las horas de la jornada.

**Art. 68.** La prolongación del tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al patrón a pagar al trabajador el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que correspondía a las horas de la jornada, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta ley.



# ¡Derecho a la educación!

# ¡También en el trabajo!



## Artículo 153-A de la Ley Federal del Trabajo

Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y estos a recibir, la capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, **DE COMÚN ACUERDO, POR EL PATRÓN Y EL SINDICATO O LA MAYORÍA DE SUS TRABAJADORES.**

**México, D. F., a 28 de agosto de 2014.**

**Renato Abramovich**  
**Director General**  
**Natura México**  
**Presente**

Nos dirigimos a usted nuevamente para externar nuestra preocupación sobre la situación que enfrentamos miles de jóvenes trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. Sabemos que esta situación es de su interés debido a su relación cercana con dicha empresa.

Durante varios años, hemos sido testigos del compromiso de Natura con sus miles de asesoras, líderes de venta y clientes. Como sabe, gran parte de esa atención la brindamos las y los trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A de C.V., situación por la que estamos conscientes sobre la relevancia que tiene este tema para su compañía.

Como le hemos comunicado, desde 2008, miles de trabajadores de Atento decimos de hacer valer nuestro derecho de asociarnos sindicalmente dentro de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, para negociar colectivamente con la empresa, buscando que se respeten nuestros derechos humanos fundamentales y también hacer recomendaciones para mejorar la calidad en la atención a los clientes.

Sin embargo, es lamentable ver como la empresa Atento Servicios se ha valido de las amenazas, despidos e incluso la asociación con una empresa de simulación sindical, encabezada por el prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez, todo con tal de evadir el respeto de nuestros derechos humanos fundamentales marcados por la ley.

Un hecho que me parece alarmante es que en varias ocasiones los directivos de la empresa Atento Servicios S.A de C.V. han mencionado que su negativa se basa en la amenaza que Natura México ha lanzado, sobre romper relaciones y cerrar campañas, sí se aceptará negociar y respetar nuestros Derechos Humanos Laborales.

Las y los trabajadores de Atento tenemos la experiencia, la voluntad y la capacidad de brindar servicios de calidad para los clientes de Natura, tanto así que aún en las condiciones más adversas en la que nos encontramos estamos sacando adelante todos y cada uno de los servicios.

Nuestra intención nunca ha sido, ni será perjudicar a la empresa Atento y mucho menos a Natura México. Los trabajadores de Atento, solicitamos el pago de horas extra laboradas, instrumento de trabajo adecuados para brindar un mejor servicio, trato digno y respetuoso, capacitación adecuada, estabilidad laboral, el pago completo y digno por nuestro trabajo.

Es por todo lo anterior que, hoy 28 de agosto de 2014, las y los trabajadores de Atento vamos a realizar movilizaciones en los centros de trabajo por “La Jornada por el Empleo Digno para Jóvenes Trabajadores de Atento”. Esta situación puede implicar

que algunos de los servicios que se brindan para las y los clientes de Natura no sean atendidos como se debe.

Le comparto que entre las y los trabajadores de Atento existe preocupación e incertidumbre, producto de la supuesta amenaza que existe sobre que ustedes van a retirar los servicios del Call Center Atento Servicios S.A de C,V, de aceptar negociar y respetar nuestros derechos humanos laborales. Por esta situación, las y los trabajadores de Atento nos vemos obligados realizar más movilización en los próximos días buscando que la empresa acepté abrir un canal de negociación e incluso se aclare esta situación.

En este contexto, nos parece que todas estas situaciones se podrían evitar si el corporativo de Natura México aclara sí es verdad que tal amenaza existe. De no ser real, nos parece fundamental y le solicitamos que hagan una declaración pública aclarando la situación e incluso se manifieste a favor del respeto a las leyes mexicanas y los derechos humanos laborales de todos aquellos que directa o indirectamente prestan servicios para el corporativo que usted representa.

Esperamos la pronta resolución a esta situación de la que todos los involucrados vamos a salir beneficiados porque se brindará inigualable calidad en los servicios de Natura, habrá más ganancias para ambas empresas, se garantizará el respeto a la ley, los derechos humanos y los trabajos de más de 6mil jóvenes.

**Atentamente**  
**Miles de Trabajadores de Atento Servicios S.A de C.V**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:  
trabajodignoatento@gmail.com

Cc:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Américas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

**México, D. F., a 28 de agosto de 2014.**

**Carlos Morales Paulin**  
**CEO Telefónica México**

**Presente**

Nos dirigimos a usted nuevamente para externar nuestra preocupación sobre la situación que enfrentamos miles de jóvenes trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. Sabemos que esta situación es de su interés debido a su relación cercana con dicha empresa, ya que Telefónica Movistar es uno de los principales clientes de Atento en nuestro país.

Durante varios años, hemos sido testigos del compromiso de Telefónica Movistar con sus millones de clientes. Como sabe, gran parte de esa atención la brindamos las y los trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A de C.V., situación por la que estamos conscientes sobre la relevancia que tiene este tema para su compañía.

Como le hemos comunicado, desde 2008, miles de trabajadores de Atento decimos de hacer valer nuestro derecho de asociarnos sindicalmente dentro de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, para negociar colectivamente con la empresa, buscando que se respeten nuestros derechos humanos fundamentales y también hacer recomendaciones para mejorar la calidad en la atención a los clientes.

Sin embargo, es lamentable ver como la empresa Atento Servicios se ha valido de las amenazas, despidos e incluso la asociación con una empresa de simulación sindical, encabezada por el prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez, todo con tal de evadir el respeto de nuestros derechos humanos fundamentales marcados por la ley.

Un hecho que me parece alarmante es que en varias ocasiones los directivos de la empresa Atento Servicios S.A de C.V. han mencionado que su negativa se basa en la amenaza que Telefónica Movistar México ha lanzado, sobre romper relaciones y cerrar campañas, sí se aceptará negociar y respetar nuestros Derechos Humanos Laborales.

Las y los trabajadores de Atento tenemos la experiencia, la voluntad y la capacidad de brindar servicios de calidad para los clientes de Telefónica Movistar, tanto así que aún en las condiciones más adversas en la que nos encontramos estamos sacando adelante todos y cada uno de los servicios.

Nuestra intención nunca ha sido, ni será perjudicar a la empresa Atento y mucho menos a Telefónica. Los trabajadores de Atento, solicitamos el pago de horas extra laboradas, instrumento de trabajo adecuados para brindar un mejor servicio, trato digno y respetuoso, capacitación adecuada, estabilidad laboral, el pago completo y digno por nuestro trabajo.

Es por todo lo anterior que, hoy 28 de agosto de 2014, las y los trabajadores de Atento vamos a realizar movilizaciones en los centros de trabajo por "La Jornada por el Empleo Digno para Jóvenes Trabajadores de Atento". Esta situación puede implicar que algunos de los servicios que se brindan para las y los clientes de Movistar no sean atendidos como se debe.

Le comparto que entre las y los trabajadores de Atento existe preocupación e incertidumbre, producto de la supuesta amenaza que existe sobre que ustedes van a retirar los servicios del Call Center Atento Servicios S.A de C.V, de aceptar negociar y respetar nuestros derechos humanos laborales. Por esta situación, las y los trabajadores de Atento nos vemos obligados realizar más movilización en los próximos días buscando que la empresa acepté abrir un canal de negociación e incluso se aclare esta situación.

En este contexto, nos parece que todas estas situaciones se podrían evitar si el corporativo de Telefónica Movistar México aclara sí es verdad que tal amenaza existe. De no ser real, nos parece fundamental y le solicitamos que hagan una declaración pública aclarando la situación e incluso se manifestó a favor del respeto a las leyes mexicanas y los derechos humanos laborales de todos aquellos que directa o indirectamente prestan servicios para el corporativo que usted representa.

Esperamos la pronta resolución a esta situación de la que todos los involucrados vamos a salir beneficiados porque se brindará inigualable calidad en los servicio de Natura, habrá más ganancias para ambas empresas, se garantizará el respeto a la ley, los derechos humanos y los trabajos de más de 6mil jóvenes.

**Atentamente**  
**Miles de Trabajadores de Atento Servicios S.A de C.V**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:  
trabajodignoatento@gmail.com

Cc:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Américas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225



**México, D. F., a 28 de agosto de 2014.**

**Carmina Abad Sánchez**  
**Directora General**  
**Metlife México**  
**Presente**

Nos dirigimos a usted nuevamente para externar nuestra preocupación sobre la situación que enfrentamos miles de jóvenes trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. Sabemos que esta situación es de su interés debido a su relación cercana con dicha empresa.

Durante varios años, hemos sido testigos del compromiso de Metlife con sus clientes. Como sabe, gran parte de esa atención la brindamos las y los trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A de C.V., situación por la que estamos conscientes sobre la relevancia que tiene este tema para su compañía.

Como le hemos comunicado, desde 2008, miles de trabajadores de Atento decimos de hacer valer nuestro derecho de asociarnos sindicalmente dentro de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, para negociar colectivamente con la empresa, buscando que se respeten nuestros derechos humanos fundamentales y también hacer recomendaciones para mejorar la calidad en la atención a los clientes.

Sin embargo, es lamentable ver como la empresa Atento Servicios se ha valido de las amenazas, despidos e incluso la asociación con una empresa de simulación sindical, encabezada por el prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez, todo con tal de evadir el respeto de nuestros derechos humanos fundamentales marcados por la ley.

Un hecho que me parece alarmante es que en varias ocasiones los directivos de la empresa Atento Servicios S.A de C.V. han mencionado que su negativa se basa en la amenaza que Metlife México ha lanzado, sobre romper relaciones y cerrar campañas, sí se aceptará negociar y respetar nuestros Derechos Humanos Laborales.

Las y los trabajadores de Atento tenemos la experiencia, la voluntad y la capacidad de brindar servicios de calidad para los clientes de Metlife, tanto así que aún en las condiciones más adversas en la que nos encontramos estamos sacando adelante todos y cada uno de los servicios.

Nuestra intención nunca ha sido, ni será perjudicar a la empresa Atento y mucho menos a Metlife. Los trabajadores de Atento, solicitamos el pago de horas extra laboradas, instrumento de trabajo adecuados para brindar un mejor servicio, trato digno y respetuoso, capacitación adecuada, estabilidad laboral, el pago completo y digno por nuestro trabajo.

Es por todo lo anterior que, hoy 28 de agosto de 2014, las y los trabajadores de Atento vamos a realizar movilizaciones en los centros de trabajo por “La Jornada por el Empleo Digno para Jóvenes Trabajadores de Atento”. Esta situación puede implicar que algunos de los servicios que se brindan para las y los clientes de Metlife no sean atendidos como se debe.

Le comparto que entre las y los trabajadores de Atento existe preocupación e incertidumbre, producto de la supuesta amenaza que existe sobre que ustedes van a retirar los servicios del Call Center Atento Servicios S.A de C,V, de aceptar negociar y respetar nuestros derechos humanos laborales. Por esta situación, las y los trabajadores de Atento nos vemos obligados realizar más movilización en los próximos días buscando que la empresa acepté abrir un canal de negociación e incluso se aclare esta situación.

En este contexto, nos parece que todas estas situaciones se podrían evitar si el corporativo de Metlife México aclara si es verdad que tal amenaza existe. De no ser real, nos parece fundamental y le solicitamos que hagan una declaración pública aclarando la situación e incluso se manifieste a favor del respeto a las leyes mexicanas y los derechos humanos laborales de todos aquellos que directa o indirectamente prestan servicios para el corporativo que usted representa.

Esperamos la pronta resolución a esta situación de la que todos los involucrados vamos a salir beneficiados porque se brindará inigualable calidad en los servicios de Natura, habrá más ganancias para ambas empresas, se garantizará el respeto a la ley, los derechos humanos y los trabajos de más de 6mil jóvenes.

**Atentamente**  
**Miles de Trabajadores de Atento Servicios S.A de C.V**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:  
trabajodignoatento@gmail.com

Cc:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Américas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

Montevideo, 03 de Octubre del 2014

**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)**  
**Río Neva Número 16 Colonia Cuauhtémoc**  
**Delegación Cuauhtémoc**  
**México, D.F.**

Estimadas compañeras y compañeros de la Sección 187- Atento México,

UNI Américas quiere expresar su solidaridad con la lucha que está llevando adelante para tener un recuento sindical justo y libre de toda coacción. Los apoyamos en su anhelo de elegir un sindicato independiente y democrático para mejorar sus salarios y condiciones de trabajo, y lograr estabilidad en sus empleos.

UNI Américas está junto a ustedes en este proceso, ya que somos plenamente conscientes de los enormes esfuerzos que hace vuestra organización para organizar a los trabajadores de Atento para poder revertir las malas condiciones de trabajo, las injusticias y las arbitrariedades que ocurren por la ausencia de un sindicato legítimo que represente los verdaderos intereses de los trabajadores. Hemos estado junto a ustedes en todo este proceso y volveremos a hacerlo durante el recuento sindical y durante el tiempo que sea necesario hasta que logren tener su propia organización y una seria negociación colectiva.

Cuenten con UNI América durante el proceso de recuento sindical, que estaremos observando atentamente para denunciar cualquier tipo de irregularidad que pudiera ocurrir.

UNI Américas los apoya ahora y siempre, con plena conciencia de que este proceso que están desarrollando en México es relevante no solo para los trabajadores mexicanos sino para todos los trabajadores del mundo.

En solidaridad,



**Alvaro Morales**  
**Director Regional**  
**UNI Américas ICTS and P&L**



**Adriana Rosenzvaig**  
**Secretaria Regional**  
**UNI Américas**

Jueves 9 de octubre de 2014.



Dr. Miguel Ángel Mancera  
Jefe de Gobierno del Distrito Federal  
Plaza de la Constitución 1  
Centro Histórico  
Ciudad de México, D.F.

Estimado Doctor Mancera:


Es del conocimiento de UNI Américas que en breve se realizará un nuevo recuento para que los trabajadores de la empresa Atento Servicios en el Distrito Federal puedan elegir a su representación sindical. Desde hace varios años, UNI (que afilia a 20 millones de trabajadores en todo el mundo, entre ellos a los del sector de las telecomunicaciones y los centros de llamada) ha venido siguiendo con sumo interés el caso de los trabajadores de Atento en México, y hemos sido testigos de lo difícil que ha sido para los ellos lograr una elección limpia, libre de cualquier tipo de intimidación y violencia. Tenemos conocimiento de que su gobierno está comprometido con una elección con estas características; sin embargo, tenemos también conocimiento de acciones de intimidación y de presión hacia los trabajadores que están sucediendo en los centros de trabajo por parte de la propia empresa y del sindicato que hoy ostenta la titularidad del contrato colectivo de trabajo.

Exhortamos al gobierno del Distrito Federal en todos sus niveles, a mantenerse firme y fiel con su compromiso de una elección limpia, y a garantizar las condiciones para que el voto de los trabajadores pueda ser ejercido de manera secreta, sin temor y libre de cualquier tipo de intimidación y violencia. En un momento como el actual, en el que a los ojos de la comunidad internacional México está siendo observado tristemente por la violación de los derechos humanos de sus jóvenes, nos parece fundamental que el gobierno del Distrito Federal se distinga por una política distinta, de respeto y

dignidad hacia un grupo tan importante de jóvenes trabajadores como el de Atento Servicios. Corresponde al gobierno dar ejemplo de equidad y transparencia y ejercer su autoridad legal y legítima frente a los poderes fácticos y frente a los grupos que, al margen de la ley y mediante el uso de la fuerza y la intimidación, pretendan imponer su voluntad por encima de las normas más elementales de la convivencia democrática.

Sin más por el momento, le expresamos las seguridades de nuestra mayor consideración.

Atentamente,



**Alvaro Morales**  
**Director Regional**  
**UNI Américas ICTS and P&L**



**Adriana Rosenzvaig**  
**Secretaria Regional**  
**UNI Américas**





9 Octubre 2014

Dr. Miguel Ángel Mancera  
Jefe de Gobierno del Distrito Federal  
Plaza de la Constitución 1  
Centro Histórico  
Ciudad de México, D.F.

Estimado Doctor Mancera:

Es del conocimiento del sindicato Communications Workers of America (CWA) que en breve se realizará un nuevo recuento para que los trabajadores de la empresa Atento Servicios en el Distrito Federal puedan elegir a su representación sindical. Desde hace varios años, CWA ha venido siguiendo con sumo interés el caso de los trabajadores de Atento en México, y hemos sido testigos de lo difícil que ha sido para los trabajadores lograr una elección limpia, libre de cualquier tipo de intimidación y violencia en contra de los trabajadores. Tenemos conocimiento que su gobierno está comprometido con una elección con estas características, sin embargo, tenemos también conocimiento de acciones de intimidación y de presión hacia los trabajadores que están sucediendo en los centros de trabajo por parte de la propia empresa y del sindicato que hoy ostenta la titularidad del contrato colectivo de trabajo.

Exhortamos al gobierno del Distrito Federal en todos sus niveles, a mantenerse firme y fiel con su compromiso de una elección limpia, y a garantizar las condiciones para que el voto de los trabajadores pueda ser ejercido de manera secreta, sin temor y libre de cualquier tipo de intimidación violencia. En un momento como el actual, en el que a los ojos de la comunidad internacional México está siendo observado por la violación de los derechos humanos de sus jóvenes, nos parece fundamental que el gobierno del Distrito Federal se distinga por una política distinta, de respeto y dignidad hacia un grupo tan importante de jóvenes trabajadores como el de Atento Servicios.

En el CWA seguiremos de cerca el desenlace de los preparativos y la realización del recuento en Atento Servicios y quedaremos a la expectativa de que el gobierno del Distrito Federal ejerza su autoridad legal y legítima frente a los poderes fácticos y frente a los grupos que, al margen de la ley y mediante el uso de la fuerza y la intimidación, pretendan imponer su voluntad por encima de las normas más elementales de la convivencia democrática y el cumplimiento de los convenios internacionales.

Sin más por el momento, le expresamos las seguridades de nuestra mayor consideración.

Atentamente,



Larry Cohen  
Presidente

c.c.p. Lic. Marlene Rojas. Presidente de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F

c.c.p. Lic. Patricia Mercado. Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo del Gobierno del D.F

## Respuesta Positiva

Buenos días, puedo hablar con \_\_\_\_\_. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y estoy llamando de parte de compañeros de Atento que son parte del sindicato telefonista de la república de México (STRM) para hablarte de las elecciones (?). Como sabe muchos compañer@s de Atento nos estamos organizando y movilizamos dentro del STRM para mejorar las condiciones del trabajo. Ahorita estamos cerca de poder representar y dar voz a nuestros intereses como trabajadores de Atento pero necesitamos tu apoyo y es por eso que decidimos llamarte para saber podemos contar con su voto para el sindicato telefonistas de la república de México?

(Si la respuesta del compañero es "Si" anotar en la base) **Continuar la llamada con:** Si, muchas gracias. Todavía estamos negociando con la empresa y el gobierno los términos de las votaciones pero el lunes 20 de octubre conoceremos la fecha, lugar y hora de las votaciones. Cuando tengamos información de la fecha y dirección te vamos a llamar de nuevo para darte toda la información y asegurar que puedas votar.

**Compañer@, tienes alguna duda.** (Respuesta del compañer@ es no) **Continuar con:** Juntos podemos mejorar las condiciones de trabajo, es importante que pese a que obviamente a la empresa no le gustaría negociar con nosotros para mejorar nuestras condiciones de trabajo y están dispuestos a decir y hacer muchas cosas que nosotros no participemos en las votaciones, nosotr@s participemos. Queremos comentarte sobre el pliego de peticiones que hasta el momento hemos armado compañer@s de Atento, incluye:

1. Exigir que se pague como sueldo mínimo de 4,800 pesos mensuales, el cual reporta la a empresa ante autoridades laboral.
2. Tener comisiones mixtas de trabajadores y empresa para negociar y hacer que se pague completo el bono de productividad, se nos de capacitación adecuada y equipos de trabajo dignos.
3. La redacción de un reglamento interno de trabajo, que impida toda forma de discriminación, favoritismo, horas extra laboradas sin pago, ascensos por capacidad y antigüedad, respeto a hora de comida ( sin juntarlo con tiempo de baño) y el cese de despidos injustificados.

**Está en nuestras manos ejercer nuestros derechos a tener un sindicato propio, no habrá nadie mejor para defender y hacer escuchar nuestra voz en el trabajo que nosotros los compañeros de Atento organizados en el STRM.**

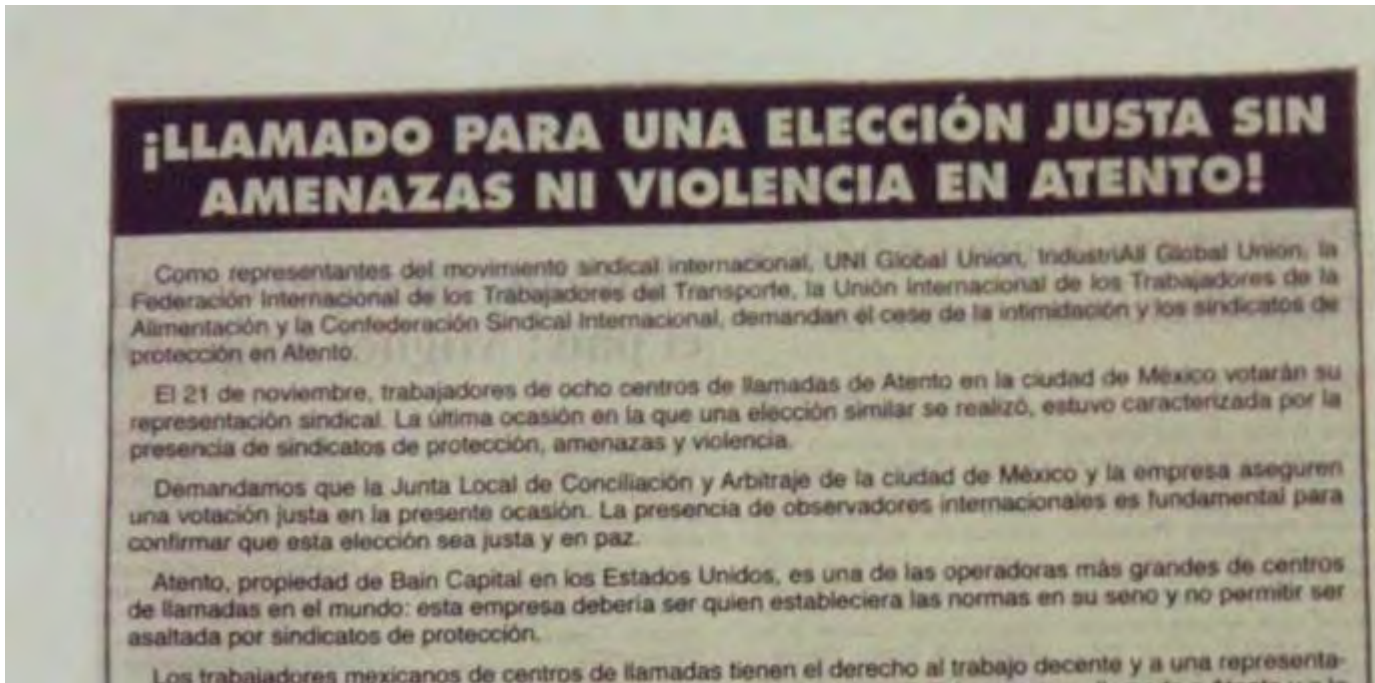
Si tiene alguna propuesta para el pliego en los próximos días, en la puerta del cada centro de trabajo, se instalarán algunos estantes donde podrás anotar tu demanda.

**¿Tienes alguna duda?** (respuesta es no) Te agradecemos por tu tiempo, te invitamos a acercarte a los estantes o bien visita nuestra página de Facebook Atento.Telefonistas.

**La unión hace la fuerza, todas y todos somos telefonistas. No olvides participar estamos en contacto. Saludos. Tu compañer@\_\_\_\_\_ del Sindicato de Telefonistas de la Republica Mexicana.**



## Llamado para una elección justa sin amenazas ni violencia en Atento



Publicado: 20 Noviembre 2014

"Como representantes del movimiento sindical Internacional, UNI Global Union, IndustriAll Global Union, La Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte, la Unión Internacional de los Trabajadores de la Alimentación y la Confederación Sindical Internacional, demandan al cese de la intimidación y los sindicatos de protección de Atento.

El 21 de noviembre, trabajadores de ocho centros de llamadas de Atento en la ciudad de México, votarán su representación sindical. La última ocasión en la que una elección similar se realizó, estuvo caracterizada por la presencia de sindicatos de protección, amenazas y violencia.

Demandamos que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la ciudad de México y la empresa aseguren una votación justa en la presente ocasión. La presencia de observadores internacionales es fundamental para confirmar que esta elección sea justa y en paz.

Atento, propiedad de Bain Capital en los Estados Unidos, es una de las operadoras más grandes de centros de llamadas en el mundo: esta empresa debería ser quien estableciera las normas en su seno y no permitir ser asaltada por sindicatos de protección.

Los trabajadores mexicanos de centros de llamadas tienen el derecho al trabajo decente y a una representación. Nosotros, el movimiento sindical internacional, con el apoyo de la OIT, hacemos un llamado a Atento, a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la ciudad de México para asegurar que los trabajadores puedan tener una elección libre y justa.

El mundo estará observando."



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



**Irma Acosta Pedregal**

**Directora de Responsabilidad y Reputación Corporativas**

**BBVA Bancomer México**

**Presente**

Las y los trabajadores del Call Center Atento S.A. de C.V. atendemos a millones de clientes de BBVA Bancomer en distintas plataformas. Nos dirigimos a usted porque estamos preocupados por la calidad del servicio y los daños que los malos manejos de Atento pueden causar a la imagen del corporativo que usted representa.

A través de los años, BBVA Bancomer se ha comprometido públicamente a construir relaciones duraderas y a promover un futuro mejor para sus clientes. BBVA Bancomer impulsa proyectos educativos, de emprendimiento social, investigación y cultura entre otros. En todos ellos, siempre privilegia la integridad y la transparencia en congruencia con su imagen de institución financiera confiable. Sin embargo, sería una pena que la imagen de BBVA Bancomer se ensuciara por la relación comercial existente con Atento y las prácticas nocivas de esta última para con sus trabajadores.

En primer término, usted debe saber que Atento ha establecido una alianza corrupta con una organización mafiosa que se hace pasar por un sindicato. Penosamente, el propietario de dicha organización es el pederasta prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez; uno de los 25 más buscados por la Procuraduría General de Justicia del D.F. Esta alianza perversa sirve como aval para miles de atropellos y malos manejos, entre ellos, el pago de salarios por debajo del mínimo legal a pesar de que la empresa reporta a las autoridades un salario mucho mayor.

En segundo término, es importante que sepa que, tanto la seguridad de los datos personales de los clientes de BBVA Bancomer como la calidad del servicio que brindamos, están en riesgo. Por mucho tiempo, hemos realizado nuestra labor con instrumentos de trabajo obsoletos e inadecuados, atendemos a los usuarios finales con información fuera de tiempo o contradictoria, y somos acusados de cometer anomalías de las que no somos responsables. Podemos asegurar que 7 de cada 10 operadores que atienden hoy servicios de Bancomer, ya no estarán en Atento para el próximo año, es decir, los datos personales de los usuarios de BBVA Bancomer estarán en las calles.

Desde hace tiempo, las y los trabajadores de Atento nos hemos organizado para resolver estos y otros problemas. No sólo tenemos peticiones, también hemos hecho propuestas. Creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social, la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quiera pertenecer. Un empleo con esas condiciones es la garantía de un servicio profesional y de calidad. Desafortunadamente y a pesar de nuestra insistencia, Atento se ha negado a dialogar con miles de trabajadores y trabajadoras organizados.

Ante esta situación y en su calidad de Directora de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer México, le solicitamos utilice su posición para hacer llegar nuestra preocupación al resto del cuerpo directivo de la institución que usted representa. Es importante que BBVA Bancomer, como uno de los clientes mayoritarios de Atento Servicios S.A. de C.V., se pronuncie a favor del derecho de las personas a tener un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer. No solo es una cuestión de justicia social, es la base de una relación comercial saludable con Atento y de la solidez y congruencia de la imagen pública de su compañía.

### **Atentamente**

#### **Trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V.**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Americas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

**Renato Abramovich**

**Director General**

**Natura México**

**Presente**

Las y los trabajadores del Call Center Atento S.A. de C.V. atendemos a millones de consultoras de Natura en distintas plataformas. Nos dirigimos a usted porque estamos preocupados por la calidad del servicio y los daños que los malos manejos de Atento pueden causar a la imagen del corporativo que usted representa.

A través de los años, Natura ha demostrado ser una empresa distinta. Se ha comprometido públicamente a trabajar con calidad humana, con integridad, honestidad, ética de negocios y amplio sentido de amor a la sociedad. La compañía que usted representa pone siempre por delante la dedicación, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva para lograr excelentes resultados y alcanzar el bienestar económico de todos los involucrados. Sin embargo, sería una pena que la imagen de Natura se ensuciara por la relación comercial existente con Atento y las prácticas nocivas de esta última para con sus trabajadores.

En primer término, usted debe saber que Atento ha establecido una alianza corrupta con una organización mafiosa que se hace pasar por un sindicato. Penosamente, el propietario de dicha organización es el pederasta prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez; uno de los 25 más buscados por la Procuraduría General de Justicia del D.F. Esta alianza perversa sirve como aval para miles de atropellos y malos manejos, entre ellos, el pago de salarios por debajo del mínimo legal a pesar de que la empresa reporta a las autoridades un salario mucho mayor.

En segundo término, es importante que sepa que la calidad del servicio que brindamos está en riesgo. Por mucho tiempo, hemos realizado nuestra labor con instrumentos de trabajo obsoletos e inadecuados, atendemos a los usuarios finales con información fuera de tiempo o contradictoria, y somos acusados de cometer anomalías de las que no somos responsables. Además, en las distintas plataformas de Natura en Atento, lo que menos reina es un clima de armonía, diálogo y respeto; valores fundamentales en los principios de su compañía. La frase insignia de Natura "Bien Estar Bien" no corresponde con la situación que vivimos las y los trabajadores de Atento en plataformas que atienden servicios para su compañía.

Desde hace tiempo, las y los trabajadores de Atento nos hemos organizado para resolver estos y otros problemas. No sólo tenemos peticiones, también hemos hecho propuestas. Creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social, la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quiera pertenecer. Un empleo con esas condiciones es la garantía de un servicio profesional y de calidad. Desafortunadamente y a pesar de nuestra insistencia, Atento se ha negado a dialogar con miles de trabajadores y trabajadoras organizados.

Ante esta situación y en su calidad de Director General de Natura México, le solicitamos utilice su posición para hacer llegar nuestra preocupación a la matriz de la institución que usted representa. Es importante que Natura México, como uno de los clientes más importantes de Atento Servicios S.A. de C.V., se pronuncie a favor del derecho de las personas a tener un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer. No solo es una cuestión de justicia social, es la base de una relación comercial saludable con Atento y de la solidez y congruencia de la imagen pública de su compañía.

### **Atentamente**

**Trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V.**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Americas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

**Carlos Morales Paulin**

**CEO Telefónica México**

**Presente**

Las y los trabajadores del Call Center Atento S.A. de C.V. atendemos a millones de clientes de Telefónica, con su marca Movistar, en distintas plataformas. Nos dirigimos a usted porque estamos preocupados por la calidad del servicio y los daños que los malos manejos de Atento pueden causar a la imagen del corporativo que usted representa.

Desde hace tiempo, hemos hecho llegar nuestra preocupación a la compañía que usted representa. Juan Abellán, anterior CEO de Telefónica México puede dar cuenta de ello. Sabemos que Telefónica México se distingue por su arduo trabajo y compromiso público para actuar con honestidad y confianza. Además, es una empresa que promueve el respeto por las leyes de los países donde opera y los derechos humanos de los trabajadores de su plantilla laboral. Frente a sus clientes, Telefónica México es congruente con la posición de la Matriz en España pues busca garantizar la confianza de sus clientes, profesionales, accionistas, proveedores y sociedad en general. No es gratuito que todo lo anterior sea parte medular del Código de Conducta que Telefónica ha firmado y ratificado con UNI, sindicato global. Sin embargo, sería una pena que la imagen de Telefónica México se ensuciara por la relación comercial existente con Atento y las prácticas nocivas de esta última para con sus trabajadores.

En primer término, usted debe saber que Atento ha establecido una alianza corrupta con una organización mafiosa que se hace pasar por un sindicato. Penosamente, el propietario de dicha organización es el pederasta prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez; uno de los 25 más buscados por la Procuraduría General de Justicia del D.F. Esta alianza perversa sirve como aval para miles de atropellos y malos manejos, entre ellos, el pago de salarios por debajo del mínimo legal a pesar de que la empresa reporta a las autoridades un salario mucho mayor.

En segundo término, es importante que sepa que, tanto la seguridad de los datos personales de los clientes de Telefónica con su Marca Movistar, como la calidad del servicio que brindamos, están en riesgo. Por mucho tiempo, hemos realizado nuestra labor con instrumentos de trabajo obsoletos e inadecuados, atendemos a los usuarios finales con información fuera de tiempo o contradictoria, y somos acusados de cometer anomalías de las que no somos responsables. Podemos asegurar que 7 de cada 10 operadores que atienden hoy servicios de Movistar, ya no estarán en Atento para el



próximo año, es decir, los datos personales de los usuarios de Movistar estarán en las calles.

Desde hace tiempo, las y los trabajadores de Atento nos hemos organizado para resolver estos y otros problemas. No sólo tenemos peticiones, también hemos hecho propuestas. Creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social, la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quiera pertenecer. Un empleo con esas condiciones es la garantía de un servicio profesional y de calidad. Desafortunadamente y a pesar de nuestra insistencia, Atento se ha negado a dialogar con miles de trabajadores y trabajadoras organizados.

Ante esta situación y en su calidad de CEO de Telefónica México, le solicitamos utilice su posición para hacer llegar nuestra preocupación al resto del cuerpo directivo de la institución que usted representa. Es importante que Telefónica México, como uno de los clientes mayoritarios de Atento Servicios S.A. de C.V., se pronuncie a favor del derecho de las personas a tener un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer. No solo es una cuestión de justicia social, es la base de una relación comercial saludable con Atento y de la solidez y congruencia de la imagen pública de su compañía.

## **Atentamente**

**Trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V.**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Americas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

**Cecilia Vega Islas**

**Directora Ejecutiva de Mercadotecnia**

**Metlife México**

**Presente**

Las y los trabajadores del Call Center Atento S.A. de C.V. atendemos a millones de clientes de Metlife en distintas plataformas. Nos dirigimos a usted porque estamos preocupados por la calidad del servicio y los daños que los malos manejos de Atento pueden causar a la imagen del corporativo que usted representa.

A través de los años, Metlife ha mostrado ser congruente con sus cuatro ejes de acción: la ética empresarial, la vinculación, con la comunidad, la calidad de vida y la mercadotecnia empresarial responsable. Esto la convierte en una empresa socialmente responsable que además respeta los derechos laborales de sus trabajadores y trabajadoras. Esto le ha valido múltiples premios como la Certificación en el Modelo de Equidad de Género (MEG 2003) por quinto año consecutivo y el Reconocimiento como Empresa Saludablemente Responsable por parte del Gobierno del Distrito Federal, la Secretaria de Salud y el Consejo Empresarial de Salud y Bienestar. Sin embargo, sería una pena que la imagen de BBVA Bancomer se ensuciara por la relación comercial existente con Atento y las prácticas nocivas de esta última para con sus trabajadores.

En primer término, usted debe saber que Atento ha establecido una alianza corrupta con una organización mafiosa que se hace pasar por un sindicato. Penosamente, el propietario de dicha organización es el pederasta prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez; uno de los 25 más buscados por la Procuraduría General de Justicia del D.F. Esta alianza perversa sirve como aval para miles de atropellos y malos manejos, entre ellos, el pago de salarios por debajo del mínimo legal a pesar de que la empresa reporta a las autoridades un salario mucho mayor.

En segundo término, es importante que sepa que, tanto la seguridad de los datos personales de los clientes de Metlife como la calidad del servicio que brindamos, están en riesgo. Por mucho tiempo, hemos realizado nuestra labor con instrumentos de trabajo obsoletos e inadecuados, atendemos a los usuarios finales con información fuera de tiempo o contradictoria, y somos acusados de cometer anomalías de las que no somos responsables. Podemos asegurar que 7 de cada 10 operadores que atienden hoy servicios de Metlife, ya no estarán en Atento para el próximo año, es decir, los datos personales de los usuarios de Metlife estarán en las calles.

Desde hace tiempo, las y los trabajadores de Atento nos hemos organizado para resolver estos y otros problemas. No sólo tenemos peticiones, también hemos hecho propuestas. Creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social, la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quiera pertenecer. Un empleo con esas condiciones es la garantía de un servicio profesional y de calidad. Desafortunadamente y a pesar de nuestra insistencia, Atento se ha negado a dialogar con miles de trabajadores y trabajadoras organizados.

Ante esta situación y en su calidad de Directora Ejecutiva de Mercadotecnia de Metlife México, le solicitamos utilice su posición para hacer llegar nuestra preocupación al resto del cuerpo directivo de la institución que usted representa. Es importante que Metlife México se pronuncie a favor del derecho de las personas a tener un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer. No solo es una cuestión de justicia social, es la base de una relación comercial saludable con Atento y de la solidez y congruencia de la imagen pública de su compañía.

### **Atentamente**

#### **Trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V.**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Americas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225



SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

DEPENDENCIA:

SECCIÓN:

MESES:

NÚMERO DEL OFICIO:

**SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO,**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO  
DE ASOCIACIONES.  
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE ACTUALIZACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ASESORÍA TÉCNICA  
**211.2.2.**

3039

EXPEDIENTE:

10/2853-18.

ASUNTO:

SE TOMA NOTA DE LA ALTA DE SOCIOS  
DEL SINDICATO QUE SE INDICA, CON  
RESIDENCIA EN ESTA CIUDAD.

México, D.F.,

27 AGO. 2009

**C. SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO  
DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA.**

RÍO NEVA No. 16, COLONIA CUAUHTÉMOC,  
DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC,  
06500 - MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.

Vistos sus escritos de fechas 4 y 24 de junio de 2009, recibidos el 9 y 24 del mismo mes y año, respectivamente, y en atención a lo solicitado, esta Dirección General, sita en Carretera al Ajusco No. 714, Colonia Torres de Padierna, Delegación Tlalpan, Código Postal 14209, México, D.F., con fundamento en los artículos 364; 365, 377 fracción III, de la Ley Federal del Trabajo y 20 fracciones III y IV del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, toma nota de 45 altas de miembros del **SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**, con residencia en esta Ciudad, quienes prestan sus servicios en las empresas: **ASSOCIATED PRESS** con 21 y **ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.**, con 24.

Esta Autoridad se reserva la facultad de verificar la autenticidad de los padrones que exhibe la parte promovente.

ATENTAMENTE.  
EL DIRECTOR DE REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN.

LIC. JUAN SORNEJO MORENO

FIRMA CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 20, FRACCIÓN IV, SEGUNDO PÁRRAFO DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 14 DE NOVIEMBRE DE 2008

REFS: 1661 - 09/VI/2009 y  
1916 - 24/VI/2009.

CENTRAL: INDEPENDIENTE.

SMS/JVS/\*ABTO. 405.

2853alta.teléfonos.

SECRETARÍA  
GENERAL

2009 DIC 10 PM 2 58



T.R.M.

006209

CONTENIDO EN ESTE OFICIO  
DATOS CONTENIDOS EN EL CUADRO  
ANGULO SUPERIOR DERECHO

Recibido 13 Nov. 14

Secretaría General de Asuntos Colectivos



*El C. D. E. 13 noviembre 2014*  
*13-45 horas*

**SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS EN OFICINAS PARTICULARES, EMPRESAS DE SERVICIOS AL PÚBLICO Y PRIVADAS SIMILARES Y CONEXOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA.**

**VS.**

**ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.**

**SINDICATO NACIONAL DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA.**

**EXP.- 388/2013 Y ACUMULADOS 391/2013, 30/2014, 124/2014, 268/2014.**

México, Distrito Federal, a siete de noviembre de dos mil catorce.-----

Vistos los autos de los juicios al rubro citados a efecto de resolver el **INCIDENTE DE OBJECIONES A LAS DOCUMENTALES EXHIBIDAS POR LA EMPRESA DEMANDADA**, con fundamento en los artículos 761 al 765 de la Ley Federal del Trabajo se resuelve:-----

**RESULTANDO:**-----

1.- Con fecha tres de septiembre del año dos mil trece el C. EDGARDO ESPINOSA MARTINEZ, en su carácter de Secretario General del **SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS EN OFICINAS PARTICULARES, EMPRESAS DE SERVICIOS AL PÚBLICO Y PRIVADAS SIMILARES Y CONEXOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**, promovió demanda de titularidad de Contrato Colectivo en contra del **SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA** y en contra de la Empresa **ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.**, siendo dicha demanda radicada con fecha diez de octubre de dos mil trece, asignándosele el número de expediente **388/2013**.-----

2.- Con fecha cuatro de septiembre del año dos mil trece, el C MIGUEL ÁNGEL ARAGÓN AUDELO, en su carácter de Secretario General del **SINDICATO AUTÓNOMO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE COMERCIO, INDUSTRIA, AGENCIAS ADUANALES Y SIMILARES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**, promovió demanda de titularidad de Contrato Colectivo en contra del **SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA** y en contra de la Empresa **ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.**, siendo dicha demanda radicada con fecha trece de noviembre de dos mil trece, asignándosele el número de expediente **391/2013**.-----

3.- Con fecha veintiocho de enero de dos mil catorce el C. SERGIO MENDOZA LEÓN, en su carácter de Secretario General del **SINDICATO ÚNICO DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS DE LAS CASAS COMERCIALES, ESCUELAS, HOSPITALES, CLINICAS MEDICAS, ESTETICAS, PRESTADORAS DE SERVICIOS Y OFICINAS PARTICULARES EN GENERAL DEL D.F.**, promovió demanda de titularidad de Contrato Colectivo en contra del **SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA** y en contra de la Empresa



**"QUE VISTAS LAS MANIFESTACIONES VERTIDAS POR EL APODERADO DE LA EMPRESA DEMANDADA, Y POR EL SINDICATO DEMANDADO, EN RELACIÓN A LAS OBJECIONES FORMULADAS POR EL SINDICATO ACTOR EN EL EXPEDIENTE 268/2014, DE LAS QUE SE DESPRENDE SU CONFORMIDAD CON LAS MISMAS Y TENIENDO CONOCIMIENTO LAS PARTES DE LA TOTALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN QUE OBRA EN LEGAJOS Y CARPETAS POR SEPARADO, ESTÁN DE CUERDO EN QUE HACIENDO LA CONFRONTA RESPECTIVA Y DESCONTANDO DE LA NÓMINA DE AGOSTO DE 2014 LA CUAL TODOS DE COMÚN ACUERDO SEÑALAN COMO BASE PARA EL RECUENTO, RESTA UN TOTAL DE 5,559 TRABAJADORES, CUYOS NOMBRES Y ADSCRIPCIONES TAMBIÉN YA OBRAN DEBIDAMENTE EN ESTA JUNTA TANTO EN FÍSICO COMO EN ELECTRÓNICO Y QUE FUERON PROPORCIONADOS EN SU MOMENTO, TANTO POR LA DEMANDADA MORAL Y POR EL SINDICATO OBJETANTE, SOLICITANDO A ESTA JUNTA, QUE EL PADRÓN SE FORMULE Y SE DETALLE POR CENTRO DE TRABAJO, EXCLUSIVAMENTE CON ÉSOS 5,559 TRABAJADORES QUE OBRAN EN LA NÓMINA DE AGOSTO DE 2014, GLOSADA A LOS AUTOS"-----**

Acordando la Junta, por celebrada la audiencia comparecidas a los representantes de las partes ya descritos, admitiendo las pruebas ofrecidas y teniendo por hechas las manifestaciones de las partes, ordenándose además, glosar la minuta de las reuniones conciliatorias, que se celebraron para efecto de escuchar a las partes, y a las dependencias e instancias involucradas en preparación de la prueba de recuento y en cumplimiento a la Jurisprudencia 150/2008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, pláticas celebradas en la sala de juntas de la Presidencia de esta Junta y girando oficios tanto a la Inspección del Trabajo, dependiente de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del D.F., a la Quinta Visitaduría de Derechos Humanos del D.F., y a la OIT, oficinas en México, para los efectos legales conducentes; quedando notificados los comparecientes y notificando por boletín laboral al sindicato no compareciente, ordenándose turnar los autos para la emisión de la presente resolución al incidente de objeciones.-----

**CONSIDERANDO:**-----

I.- Esta Junta es competente para conocer y resolver el Incidente de Objeciones a las documentales ofrecidas por la empresa demandada, ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V., planteados por los Sindicatos Actores en el expediente laboral 388/2013 y sus acumulados, 391/2013, 30/2014, 214/2014 y 268/2014, lo anterior con fundamento en los artículos 1, 9 y 123 fracción XX de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como de los artículos 1, 2, 17, 523 fracción XI, 761, 766 y 895 en relación con el 931 de la Ley Federal del Trabajo, asimismo en los términos de la Jurisprudencia número 150/2008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de la Nación y de la Recomendación derivada del caso 2919, en el punto 653-C (informe GB.318/INS/5/1), emitido por el Comité de Libertad Sindical de la OIT;-----

II.- La litis en el presente Incidente se fija para determinar la procedencia o improcedencia de las objeciones, emitidas por las partes al padrón documental exhibido por la empresa y remitido por las autoridades y consecuentemente, emitir en definitiva el padrón de trabajadores con derecho a voto, debidamente confiable que servirá de base para el desahogo de la prueba de recuento, lo anterior de conformidad con el análisis de las documentales que han sido exhibidas y que han sido objetadas por los diversos Sindicatos Actores en el presente Juicio, así como con la totalidad de las constancias que integran el expediente en términos del artículo 830 en relación con los diversos 835 y 836 de la Ley

## a) Distribución general por centro de trabajo:

<b>DINAMARCA</b>	<b>921</b>
PUEBLA	1073
ROMA	735
SEVILLA	1207
TT	67
YUCATÁN	790
AEROPUERTO	766
<b>TOTAL</b>	<b>5559</b>

(LA SUCURSAL IDENTIFICADA COMO TT SE REFIERE A LA TORRE TELEFÓNICA SANTA FE)

b) Padrón definitivo por centro de trabajo en orden alfabético que contiene: nombre del trabajador comenzando por apellido, número progresivo, denominación del servicio, nombre del centro de trabajo y denominación de la categoría:

<b>PADRÓN BÁSICO PARA RECUENTO DE ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. (CENTRO DE TRABAJO: DINAMARCA)</b>				
<b>NO. PROG.</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>Centro</b>	<b>PUESTO</b>
1	ABAD LOPEZ ETIHAN	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
2	ABARCA APARICIO SANDRA LUZ	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
3	ABARCA X YOLANDA PATRICIA	132444MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
4	ABUNDIZ GONZALEZ JESICA IVETTE	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
5	ABURTO ROMERO JENNIFER MARIANA	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
6	ACEVEDO CANO DAVID ARTURO	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
7	ADORNO JARDON JORGE LUIS	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
8	AGUILAR CARREON ILSE ARLIN	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
9	AGUILAR CRUZ SAMARY JUDITH	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
10	AGUILAR ESPINOSA ANGEL IVAN	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
11	AGUILAR GRANADOS MARTIN SEBASTIAN	BBVA.com	Dinamarca	Televendedor(a)
12	AGUILAR QUINTERO SILVIA	131448MXXX	Dinamarca	Televendedor(a)
13	AGUILAR ROJAS NYDIA ALEJANDRA	131448MXXX	Dinamarca	Televendedor(a)
14	AGUILERA LUNA MARIA DEL ROCIO	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
15	AGUILERA PADRON ANDREA IXHEL	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
16	AGUILERA VILCHIS ALINNE ALEJANDRA	131448MXXX	Dinamarca	Televendedor(a)
17	AGUIRRE MARTINEZ NERI GABRIEL	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
18	ALBAÑIL GUZMAN MARIA GUADALUPE	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
19	ALBARRAN MENESES MARIANA DENISE	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
20	ALEJANDRO GONZALEZ CLAUDIA ANAHI	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
21	ALMARAZ JIMENEZ ARELI YASMIN	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
22	ALMONACI REYES ARIANA	131448MXXX	Dinamarca	Televendedor(a)
23	ALONSO GRIMALDO OSCAR	BBVA Robo y Extravío	Dinamarca	Teleoperador(a) Técnico

765	ZUÑIGA MARQUEZ TANIA	131074MXEE	Aeropuerto	Teleoperador(a) Atención a Clientes
766	ZURITA BUENDIA ITZEL	142541MXEE	Aeropuerto	Televendedor(a)

- c) El listado adicional de los trabajadores cuya situación se encuentra sub-judice, se adicionará al listado anterior, una vez que obre en autos el mismo, para lo cual se da término a las partes por un término de tres días, contados a partir de que surta efectos la notificación de la presente y con base en el artículo 735 de la Ley Federal del Trabajo, a efecto de que proporcionen dichas listas y acrediten fehacientemente la situación del trabajador en comento; adicional a lo anterior, se ordena girar oficio, con base en lo dispuesto en el artículo 685 de la misma ley laboral a la Dirección de Informática y Sistemas de este Tribunal, a efecto de que remita dentro del mismo término ya otorgado, el listado de los trabajadores que tengan presentada demanda en contra de la empresa ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V., en el periodo que va de dos semanas anteriores a la fecha de la presentación de la primera demanda, es decir tres de septiembre de dos mil trece al treinta y uno de agosto de dos mil catorce, y una vez hecho lo anterior, esta junta hará la depuración correspondiente, emitiendo el listado adicional a que se refiere este apartado en el entendido de que ése grupo de trabajadores, votarán en una especial en las instalaciones de la propia Junta, como se explica más adelante.

V.- Reglas del recuento:

- a) Fecha: veintiuno de noviembre de dos mil catorce
- b) horario: A partir de las 10:00 am., y habilitándose para ello, el horario correspondiente de los funcionarios habilitados, en los términos que establecen los artículos 717 y 718 de la Ley Federal del Trabajo.
- c) 8 lugares de votación, contando cada uno con dos mamparas y una urna transparente con logotipo de la Junta: 7 Centros de trabajo con los siguientes domicilios:
  - **DINAMARCA:** Dinamarca No. 51, local bajo, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700; (instalaciones adaptadas en planta baja)
  - **PUEBLA:** Puebla No. 277 Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06700; (instalaciones adaptadas en planta baja)
  - **ROMA:** Monterrey No. 100, esquina Insurgentes, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700; (instalaciones adaptadas en planta baja)
  - **SEVILLA:** Ave. Chapultepec, No. 408, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700; (instalaciones adaptadas en planta baja)
  - **TT SANTA FE:** Avenida Santa Fe No. 495 Piso 21, Oficina 2103, Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa, C.P. 05349; (cafetería adaptada para el recuento)
  - **YUCATÁN:** Yucatán No. 15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06100; (instalaciones adaptadas en planta baja)

- Y un centro de votación instalado en la explanada del edificio anexo, de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, ubicada en Dr. Río de la Loza No. 68, Edificio Anexo, Tercer Piso, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720, en esta Ciudad, exclusivo para los trabajadores a que se refiere el Considerando anterior en su última parte, debidamente acondicionado, acordonado y habilitado para el efecto.

d) **Funcionarios habilitados:** se designa actuario responsable general de la diligencia al Lic. Fernando Olvera Nájera; responsables institucionales por parte de la Junta Local, al Lic. Pablo Franco Hernández, Secretario General de Asuntos Colectivos y al Lic. Blas Carlos López Ruiz, Secretario Auxiliar de Conflictos Colectivos, y como auxiliar especial de los mismos, a la Lic. Susana Paulín Luna, Secretaria Jurídica, pudiendo dichos funcionarios de manera conjunta o separada, supervisar y vigilar el desarrollo de la diligencia en todos los centros de trabajo: además, se habilita a los siguientes servidores públicos para que como fedatarios del centro de trabajo o como auxiliares, intervengan en las diligencias de la siguiente manera:

<b>CENTRO DE TRABAJO</b>	<b>DINAMARCA</b>
FEDATARIO RESPONSABLE:	LIC. ILCE PATRICIA RUIZ ANGEL
AUXILIARES:	LIC. JAVIERA ROMERO GARCÍA LIC. CÉSAR ADRÍAN LEÓN GUADIANA LIC. GUSTAVO CHÁVEZ GARDUÑO LIC. LUCÍA MENDEZ MANCILLA LIC. JULIANA AMELIA GONZÁLEZ PÉREZ

<b>CENTRO DE TRABAJO</b>	<b>YUCATÁN</b>
FEDATARIO RESPONSABLE	LIC. BERTHA DÍAZ SANTILLÁN
AUXILIARES:	LIC. JOSÉ DE JESÚS CARREÓN LIC. JOSÉ MANUEL HIGUERA LEDESMA LIC. ENRIQUE RAMÍREZ DÍAZ LIC. ALFREDO AGUILAR

<b>CENTRO DE TRABAJO</b>	<b>SEVILLA</b>
FEDATARIO RESPONSABLE	LIC. BEATRIZ GÓMEZ HERNÁNDEZ
AUXILIARES:	LIC. MARTA HERNÁNDEZ AYALA



La Junta se reserva la facultad de modificar o adicionar de acuerdo a las necesidades propias de la diligencia, la lista y adscripción anterior, en cualquier caso de acuerdo a las presentes reglas, los funcionarios habilitados, deberán portar, en todo momento, la credencial que los identifique como acreditados especiales para la diligencia y observar en todo momento, la presente normatividad.

- e) **Visita previa a las instalaciones:** el día hábil inmediato anterior a la fecha de la votación, el personal comisionado para llevar a cabo el recuento en cada centro de votación, visitará el lugar y verificará que las condiciones sean propicias para el desarrollo de la diligencia ordenada, lo cual hará de igual manera, en los momentos previos al inicio del recuento.
- f) **Desarrollo y Forma de votación:** El fedatario habilitado, el día y hora señalados en la presente, acompañado del personal habilitado por la junta, deberá constituirse en el domicilio del centro de trabajo al que fue asignado, llevando consigo un ejemplar del padrón general y un ejemplar del padrón del centro de trabajo al que fue asignado, y previa revisión del lugar de la celebración de la diligencia, levantará el acta, haciendo constar la presencia de los observadores, de los inspectores, en su caso y de un apoderado de cada una de las partes, los cuales sólo podrán comparecer en la forma y número que se señala más adelante para cada centro de trabajo, indicándoles los lugares en que deberán instalarse a efecto de que sin interferir en la votación, tanto los observadores como los inspectores realicen su trabajo de acuerdo a sus propias atribuciones, en términos de la presente resolución; posteriormente, exhibirá e instalará la urna transparente totalmente vacía y cerrada, colocando las mamparas a una distancia prudente de los observadores, de las partes, a efecto de garantizar la secrecía del voto y mostrará tanto a los observadores como a las partes comparecientes, las boletas de votación que tendrá siempre en su poder, siendo el único facultado para entregarla a cada trabajador previa verificación del padrón, hecho lo cual, declarará iniciada la diligencia; iniciado el recuento, el trabajador deberá identificarse con alguno de los siguientes documentos: credencial de elector, cartilla del servicio militar, credencial del Seguro Social o cualquier documentos oficial, ante el fedatario responsable de la casilla, el cual una vez verificando que aparezca el nombre del trabajador en el padrón, deberá marcar en el recuadro correspondiente que aparece en el padrón como "VOTÓ" y marcará con tinta indeleble el pulgar derecho del mismo y acto seguido le entregará la boleta electoral y le conducirá con auxilio del personal autorizado de la Junta a la mampara a efecto de que, en forma secreta y personal, ejerza su voto en favor del sindicato de su elección, debiendo inmediatamente después, dirigirse a la urna y depositar su voto en la misma, retirándose del lugar de votación. El personal habilitado por la Junta, deberá vigilar que en todo momento exista, acceso directo y libre de los trabajadores al lugar de votación y que los mismos no sean coaccionados en forma alguna por ninguna de las partes.



Solamente como excepción, se permitirá el voto de trabajadores de centro de trabajo diverso al listado en que aparezcan, siempre que, físicamente, se encuentre en otro centro de trabajo, pero aparezca en el padrón general y no tenga al momento de votar, el pulgar derecho, marcado con tinta indeleble, lo cual lo hará constar el fedatario responsable en el acta respectiva.

- g) **Cierre de la votación:** Una vez agotado el padrón de votantes o habiendo certificado el fedatario responsable, que ningún trabajador del centro de trabajo del que se trate, desea emitir su voto, pudiendo vocearlos en su caso, procederá a cancelar las boletas no usadas, sellando la urna con cinta adhesiva de seguridad, la cual podrá ser firmada por los comparecientes, por el propio fedatario y estampando sellos de la Junta en el área de apertura de la misma, custodiando la urna en presencia siempre de los observadores, debiendo trasladarse en compañía de los mismos a las instalaciones de la Junta, específicamente a la sala de plenos "Artículo 123" de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, ubicada en Dr. Río de la Loza No. 68, Edificio Anexo, Tercer Piso, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720, en esta Ciudad, en los vehículos oficiales proporcionados al efecto por la Junta.
- h) **Del cómputo de votos:** cada fedatario encargado del respectivo centro de votación, deberá hacer llegar la urna personalmente a la sala de plenos descrita y una vez ahí, en presencia de los observadores, de los inspectores del trabajo y de las partes, así como de las autoridades de la Junta, iniciará el cómputo de los votos, debiendo para ello, abrir la urna, e iniciar el cómputo, procediendo a sacar de la urna, boleta por boleta, "cantando" el sentido del voto de cada una y colocándola a un lado de la misma, para el efecto, deberá anotar en unión de actuario general responsable, en el formato preestablecido como acta general de cómputo final y con auxilio del personal habilitado, el voto emitido en favor de cada sindicato y colocando por separado los votos nulos, al efecto de cerrar el acta al final, haciendo constar el número total de votos emitidos para cada sindicato contendiente en ése centro de trabajo, por lo que deberá existir al final, un acta por cada centro de votación con su resultado respectivo y una acta general de cómputo final.
- i) **Del resultado final:** una vez computados la totalidad de los votos de todos los centros de votación, se sumarán por el actuario general responsable de la diligencia, anotándose en el formato respectivo, consignándose en el acta general de cómputo final y haciendo constar en ella la declaración del resultado final total, la cual deberá contener la totalidad de los votos sumados que obtuvo cada sindicato en la diligencia y firmada por los fedatarios responsables de cada centro de votación, por el fedatario responsable general de la diligencia, por uno o más de los observadores, de los inspectores del trabajo, de los representantes de la Comisión de Derechos Humanos del D.F., y de la Organización Internacional del Trabajo, así como por el titular del área respectiva y el Secretario General de Asuntos Colectivos de la Junta, actuaciones con las que se dará cuenta a la Junta Especial número Diez integrada con la

deberá contener un resumen de los lineamientos básicos que regularan el recuento y deberá fijarse en varios tantos, por conducto del c. actuario con tres días de anticipación a la celebración de la diligencia en diversos lugares visibles de cada uno de los centros de trabajo; así mismo dicha convocatoria se hará del conocimiento público en un diario de circulación nacional también 3 días antes de la diligencia; Se ordena también a dicha Secretaria informar mediante oficio de estilo a la Unidad de Asuntos Internacionales de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social del cumplimiento que se está dando a la recomendación derivada del caso 2919, en el punto 653-C (informe GB.318/INS/5/1), emitido por el Comité de Libertad Sindical de la Organización Internacional del Trabajo, remitiéndole copia certificada de la presente resolución.

Por lo anteriormente, expuesto con fundamento en los artículos 761, 763 y 765 y demás aplicables de la Ley Federal de Trabajo así como a la Jurisprudencia 150/2008 emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, es de resolverse y se.-----

----- **RESUELVE** -----

**PRIMERO.-** Se declara procedente el Incidente de Objeciones a las documentales exhibidas por la Empresa demandada **ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V.**, así como por las diversas instancias ya descritas; procedencia que se declara en base a las valoraciones, fundamentos legales y razonamientos contenidos en la parte considerativa de esta resolución, por lo que se deberá de tomar en cuenta y servir como base para el desahogo de la prueba de recuento, el padrón a que se refiere la presente resolución.-----

**SEGUNDO.-** En cumplimiento a la Jurisprudencia 150/2008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por así corresponder al estado de los autos con fundamento en el artículo 931 del Ley Federal del Trabajo.- **SE SEÑALA PARA QUE TENGA LUGAR EL DESAHOGO DE LA PRUEBA DE RECUESTO PARA EL DIA VEINTIUNO DE NOVIEMBRE DEL AÑO EN CURSO A LAS DIEZ HORAS, MEDIANTE VOTO SECRETO Y DIRECTO.-** Se comisiona al personal listado en esta resolución para que en los domicilios designados como centros de votación, y en la forma ordenada en la parte considerativa procedan a desahogar dicha probanza en los términos admitidos por esta Junta, sirviendo de base para el desahogo de la prueba de recuento, el padrón a que ya se ha hecho mención en el considerando IV de la presente resolución, con fundamento en el artículo 738 de la Ley Federal del Trabajo, los CC. Fedatarios asignados con sus auxiliares, deberán identificar a los trabajadores que intervengan en la diligencia de recuento con documento oficial idóneo a satisfacción de ésta Junta tales como: Credencial de Elector, Pasaporte, Cartilla de Servicio Militar Nacional ó Licencia de Conducir, en la referida diligencia, específicamente en cada centro de votación, solo podrá comparecer un representante de cada una de las partes que intervienen en el presente conflicto, con personalidad acreditada en autos y a quienes previa identificación se les dará intervención en la diligencia de recuento, pudiendo las partes, nombrar un apoderado general especial para que pueda apersonarse de manera indistinta en cualquier de los centros de trabajo y pudiendo comparecer los mismos a la diligencia final de cómputo que se celebrará en las instalaciones de esta Junta en los

} ojo

Los Fedatarios deberán levantar acta circunstanciada y pormenorizada de la diligencia de recuento en los términos ordenados en esta resolución y únicamente podrán votar los trabajadores que aparecen en el padrón a que se refiere esta resolución y en el que se formará para la urna especial que se instalará en la Junta, con fundamento en el artículo 717 de la Ley Federal del Trabajo se habilitan los días y horas necesarios a fin de que los CC. fedatarios no suspendan el desahogo de la prueba de recuento que ha sido ordenada.- Quedan apercibidos los Sindicatos actores en los diversos expedientes acumulados y el Sindicato codemandado, que de no comparecer al desahogo de la prueba de recuento, se les declarara la deserción de su probanza, lo anterior con fundamento en los artículos 899 y 780 de la Ley Federal del Trabajo.- Con fundamento en el artículo 688 de la Ley Federal del Trabajo.- **SE ORDENA GIRAR ATENTO OFICIO A LA SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA** para que en Auxilio de las labores de esta Junta tenga a bien proporcionar los elementos de Seguridad para salvaguardar la integridad física de los trabajadores que intervengan en el desahogo de la prueba de recuento señalado en el presente conflicto.-----

**TERCERO.-** Se ordena a las partes, se abstengan de realizar cualquier acto tendiente a obstaculizar el libre ejercicio del voto, en la diligencia de recuento, apercibidos de que en caso contrario, se les aplicarán las medidas de apremio que establece la Ley Federal del Trabajo. -----

**CUARTO.- NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE A LAS PARTES Y A LA QUINTA VISITADURÍA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL DISTRITO FEDERAL, A LA DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y FOMENTO AL EMPLEO DEL DISTRITO FEDERAL, A LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OFICINAS EN MÉXICO) Y CÚMPLASE.- ASÍ LO PROVEYÓ Y FIRMA AL CALCE LA C. PRESIDENTA DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL LIC. MARGARITA DARLENE ROJAS OLVERA, EN UNIÓN DE LOS CC. REPRESENTANTES DEL TRABAJO Y DE LOS PATRONES QUE INTEGRAN LA JUNTA ESPECIAL NÚMERO DIEZ LOS CC. LIC. MARGARITA ALBARRÁN SERVÍN Y LIC. LUZ MARÍA MORALES URIBE, RESPECTIVAMENTE ANTE LA FE DEL C. SECRETARIO GENERAL DE ASUNTOS COLECTIVOS MTRO. PABLO FRANCO HERNÁNDEZ.-----DOY FE.-----**

LA C. PRESIDENTA DE LA JUNTA LOCAL DE  
CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL

LIC. MARGARITA DARLENE ROJAS OLVERA.

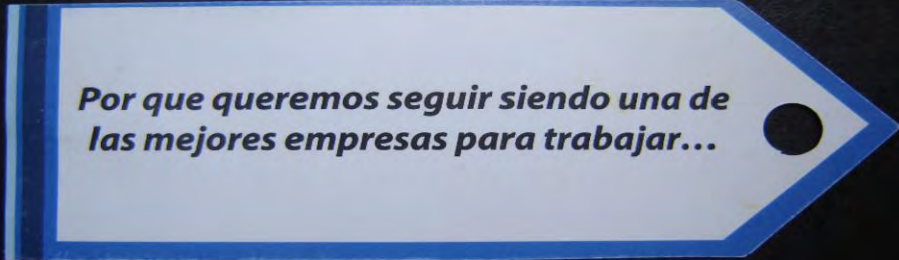
EL REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES EL REPRESENTANTE DE LOS PATRONES




JUNTA LOCAL DE  
CONCILIACION Y

LIC. MARGARITA ALBARRÁN SERVÍN LIC. LUZ MARÍA MORALES URIBE





*Por que queremos seguir siendo una de  
las mejores empresas para trabajar...*



***Estamos contigo***  
***"SINDICATO PROGRESISTA"***

**¿TÚ ya conoces los beneficios que**



**Sindicato**

**Progresista**

**tiene sólo para TI?**



Empresa	contacto	teléfonos	correo	Promoción
Roma Gym	Rafael Dinás Morales	55645770 / 55255323	romagym2@hotmail.com	30% de descuento en mensualidad en sus tres sucursales. Beneficio presentando credencial de atento
UVM	Enrique Torres	55533050 / 55145935	enrique.torres@uvmnet.edu	20% en colegiaturas
OCESA	Gisela Gonzalez	5533316759	giselagonzalez@mejorteatro.com.mx	Boletos para obras OCCESA \$125 y algunas promociones en Obras especiales de temporada
Museo Ripley	Isabel Vicenteño	55467670	museoceraivl@yahoo.com.mx	50% de descuento en los boletos de admisión. Venta directa en las instalaciones de Atento
Grupo Óptico	Lic. Dinorah Sosa	52199022	dincorahsosa@hotmail.com	15% de descuento en producto y revisión gratis presentando credencial de Atento
Óptica González	Martín Domínguez	55127075 / 5540361014	oswr740309@hotmail.com	50% de descuento de aparador estudio Gratuito extensivo a familiares
Bancomer	Alberto Gazanini		J.GAZANINI@gfdemail.bvva.bancomer.com	Apertura de nuevas cuentas y créditos
Homex	Maritza Verduzco	3339555560		Accesorio y 5 % descuento en compra de casa
Laboratorios Chopo Ma.	Antonietta Rivero García	51411300 ext. 53224	antonietta.rivero@chopo.com.mx	30% estudios de laboratorio
Ixtapa Palace	Joaquín Mauleon C.	5525-4317 / 04455361-2715	jmauleon@puntosvacacionales.com	4 DIAS Y TRES NOCHES. 2 ADULTOS Y 2 MENORES DE 12 AÑOS GRATIS EN LA MISMA SUITE. ENTRADAS AL PARQUE ACUATICO MAGIC WORLD CON UN 50% DE DESCUENTO. ACCESO SIN COSTO A LAS CANCHAS DE SQUASH, PADEL, TENNIS, SPA CENTER Y GYM. PODRA DISFRUTAR DE LA MEJOR DISCOTEQUE EN IXTAPA EL ALEBRUJE. PODRA RESERVAR DENTRO DE LAS 72 HORAS, SUJETO A DISPONIBILIDAD. SOLICITE SU RESERVACION LLAMANDO A LOS TELEFONOS: POR TAN SOLO \$ 2,500.00

**ATENCIÓN**



SINDICATO PROGRESISTA "JUSTO SIERRA"  
DE TRABAJADORES DE SERVICIOS DE LA REPUBLICA MEXICANA

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL LEON FELIPE # 164, COL. TLACOPAC, DEL. ALVARO OBREGÓN, MÉXICO 01049. D.F.  
TELS. 28 76 82 02 , 55 43 72 59

H. COMITÉ EJECUTIVO

Por la presente solicito mi afiliación a ésta Organización Sindical, como trabajador de la empresa

NOMBRE

DIRECCIÓN

PUESTO

México, D.F., a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 200 .

FIRMA





TE PHASA 190 HUY



TE PHASA 190 HUY

HUY

## "AVISO IMPORTANTE"

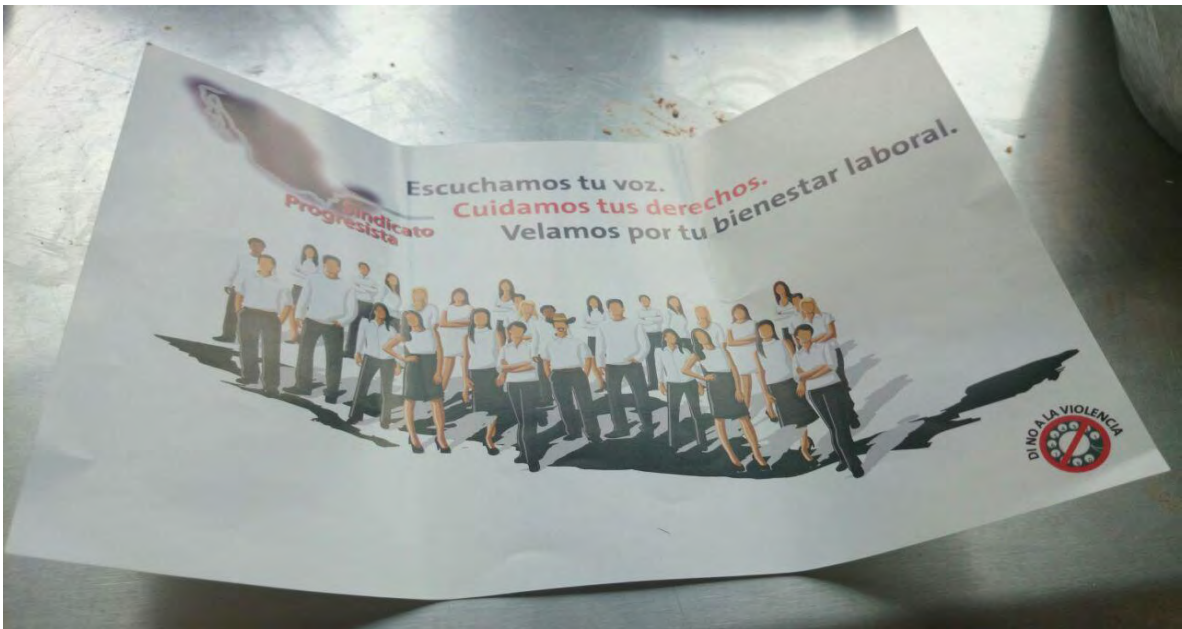
Hoy, tu sindicato y tu compromiso han logrado para ti un aumento del 4.1% directo al salario que aplicara a partir del 15 de mayo y con retroactivo al 1o. de abril.

Este incremento lo verás reflejado en tu primer pago inmediato posterior a esa fecha.

Con tu permanencia y esfuerzo seguiremos conquistando metas

Sindicato Progresista, trabajando para ti

05/14/2013







Sindicato  
Progresista



No te dejes engañar. ¡Tú decides!  
INFÓRMATE

# INVESTIGACIÓN ESTRÁTEGICA DE LA EMPRESA

## ATENTO

**Equipo de Investigación CASSI-México, AFL-CIO. Enero 2008**

Coordinador: Ulises Vidal

### **Nota:**

Para efectos de simplificación de este reporte y para facilitar su lectura estratégica a nivel regional, se agruparon algunas de las variables consideradas en el proceso de investigación -como **número de empleados, relación con sindicatos, clientes importantes, imagen frente a la comunidad** y algunos **datos financieros**- en categorías **país por país**. Es necesario mencionar que no para todos los países se obtuvo la misma cantidad de información, debido a la diversidad de las fuentes utilizadas y al nivel de contacto e intercambio de información que con las organizaciones sindicales locales tiene el equipo de investigación del ACILS, AFL-CIO. Para la recolección de datos e información se emplearon diversas fuentes electrónicas y publicaciones especializadas, así como los reportes oficiales tanto de la empresa como de su matriz, Telefónica de España, y se empleó a un equipo de 2 investigadores/ organizadores que se encuentran trabajando en 2 sucursales de la empresa, cumpliendo hasta ahora 3 meses de investigación.

### **Información Básica**

#### *Perfil de Empresa*

ATENTO es una empresa privada, es decir, sin acciones que coticen en las bolsas de valores –aunque recientemente analistas financieros anunciaron que tal vez salga al mercado durante este año, para concretar, posteriormente, su venta-, filial de Telefónica de España, con estructura administrativa multinacional, y con presencia en más de 10 países alrededor del mundo.

Atento se especializa en la prestación de servicios de atención a las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de *Contact Centers* o plataformas multicanal. Dentro de los procesos de automatización su capacidad tecnológica llega a locuciones y menús, tonos y pulsos, reconocimiento de voz, verificación vía locutor y conversación texto-voz. Los servicios automatizados son: venta automática de entradas, encuestas automáticas de calidad, segmentación automática de clientes, averías masivas y contingencias, y servicios de información general automática.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

### *Propietarios, Inversionistas y High Lights Financieros*

En cuanto a sus dueños e inversores, la participación mayoritaria de Grupo Atento se da por parte de Grupo Telefónica de España, y en mucho menor porcentaje –aunque debe ser considerado accionista de importancia- Banco Bilbao Viscaya (BBVA) que controla el 8.65% de su capital.

Para efectos de simplificación, no se presentan aquí las hojas de balance y flujo de efectivo, baste mencionar que Grupo Atento, según los datos presentados por su matriz, la empresa tuvo:

Un **crecimiento en la cifra de negocios del 20%** entre 2006 y 2007, cerrando en poco más de **1,000 millones de euros**, con lo que resultó ser el **segundo negocio más dinámico de Grupo Telefónica** de España, solo detrás del negocio mediático y de contenidos que tuvo crecimiento de 26.7% en el mismo periodo. Este crecimiento se debió sobre todo al crecimiento de la actividad de la empresa en **Brasil y México**.

Con todo y este dinamismo en las operaciones, en el periodo 2002-2006 se ha dado un **crecimiento interanual promedio superior al 15%** en los ingresos, con una mejora en más de **4%** de margen EBITDA, rentabilidad de negocio que se ubica muy por debajo del promedio de otros negocios de Grupo Telefónica, como los móviles o los servicios 3G, factor al que se atribuyen las especulaciones de los analistas en torno a la publicitación de las acciones de Grupo Atento y a su probable venta.

Si se considera también que el negocio del *call center* es de reciente aparición, alrededor de 10 años, y que, por lo tanto, la etapa en que se encuentra dentro su ciclo productivo es de *desarrollo y maduración*, no es contradictoria la relación entre el nivel exponencial de crecimiento en el volumen del negocio y el crecimiento gradual de su rentabilidad.

En cuanto a la **cartera de clientes** de Grupo Atento, cabe resaltar que su **diversificación** ha ido en aumento, incrementándose la participación de clientes fuera del Grupo Telefónica. De un 35% de los ingresos generados con clientes fuera del Grupo Telefónica en 2002, esta participación se ha incrementado al **55% a finales de 2006**.

## **ESPAÑA**

Santiago de Compostela, 94 28035 Madrid, España. Tel. (34) 917406800.  
[www.atento.com.es](http://www.atento.com.es)

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

Atento España cuenta con una fuerza laboral de **11,653 trabajadores**. Según los sindicatos **CGT** y **USO**, con los cuáles la empresa tiene relaciones contractuales,  $\frac{3}{4}$  partes de esta fuerza laboral trabaja en el esquema de

“tiempos parciales”, trabajando también 3 de cada 5 fines de semana. Entre las principales inconformidades se encuentra el bajo **salario** que reciben los trabajadores, que en **promedio es de 800 euros al mes**, comparado con los 2,500 euros que reciben los trabajadores de Telefónica de España. La otra gran inconformidad que se manifiesta desde los sindicatos y que los llevó incluso a una huelga de 24 horas en noviembre de 2007, son los despidos masivos de personal llevados a cabo por la empresa. La huelga estalló luego de varios procesos masivos de despidos de entre 120 y 200 trabajadores al mismo tiempo, que la empresa ha justificado a partir de su estrategia de **relocalización** del negocio, esto es el desplazamiento de los centros de trabajo hacia países más “competitivos” en términos del costo de la mano de obra (este punto será expuesto a detalle y desde la perspectiva de la empresa en el apartado de **estrategia**). Las instalaciones de la empresa fueron incluso atacadas con bombas molotov la noche posterior al último despido masivo. Cabe destacar que la empresa matriz, Telefónica de España, signó un código de conducta con las organizaciones sindicales **UGT** y **CC.OO**, además de con los sindicatos agrupados en **UNI**, documento que es motivo de debate en cuanto a su cabal aplicación tanto en filiales como en los países de América Latina.

### *Imagen Pública*

Atento España gestiona diversas campañas y telemaratones de beneficencia para generar una imagen positiva frente a la comunidad. Entre otros, ha gestionado el conocido telemaratón benéfico “Inocente, Inocente”, organizado por la Fundación del mismo nombre, entidad que promueve actividades en beneficio de la infancia. Esta campaña solidaria ha contado, por más de 10 años, con la colaboración de Fundación Telefónica. Ha gestionado también el telemaratón organizado por la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación), con el objetivo de recaudar fondos para luchar contra la pobreza y el hambre en el mundo; la campaña “Telefood España” es patrocinada por Fundación Telefónica. Atento presta también servicios de atención a clientes en el Fórum Universal de las Culturas, acontecimiento que se celebra en la ciudad de Barcelona (Cataluña) como punto de encuentro y espacio de diálogo, entre ciudadanos de todo el mundo, sobre los principales temas culturales y sociales del siglo XXI.

### *Clientes Clave*

Por otra parte, y como lo veremos en otras latitudes, esta empresa tiene como clientes a instituciones y dependencias gubernamentales clave para los países en donde opera. El Ayuntamiento de Madrid adjudicó a Atento España la gestión del Servicio de Atención al Voluntariado, ofreciendo todo tipo de información y asesoramiento sobre las diversas maneras de colaborar de forma activa en las actividades del voluntariado que se desarrollan en el ámbito de Madrid. La Comisión Nacional de Energía (CNE), organismo público que regula



el sector energético español, ha adjudicado a la compañía la gestión de un servicio de información. La compañía gestiona por cuarto año consecutivo el servicio de Cita Previa para la Hacienda Tributaria de Navarra, organismo público que administra y recauda los tributos o impuestos correspondientes a la Comunidad Foral de Navarra, región situada al norte de España. Y aunque parezca irónico, por la actitud sumamente antilaboral que la empresa muestra tanto en España como en los países de América Latina, Atento España gestiona la atención telefónica de la Tesorería General de la Seguridad Social, organismo público adscrito al **Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales** que unifica todos los recursos económicos de la Seguridad Social. Por último, por cuatro años consecutivos, el Ministerio de Economía y Hacienda han encargado a Atento la gestión de la **Oficina Telefónica de Asistencia al Contribuyente** para la Campaña de la Renta.

## **MARRUECOS**

88Bd Adbelmoumen, Casablanca 20100. Tel (212) 22 43 81 81.  
[www.atento.ma](http://www.atento.ma)

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

Atento Marruecos cuenta con una fuerza laboral de **1,632 trabajadores**. Esta filial se enfoca principalmente en dar servicios *outsourcing* de atención a clientes a empresas de España y Francia. Según un boletín sindical, en Marruecos también se enfrentan despidos masivos de hasta 150 trabajadores al mismo tiempo. Cabe destacar que es probable que la oficina del ACILS que cubre la región del Magreb se desplace hacia ese país.

## **BRASIL**

Rua Professor Mantelito de Ornellas, 303 (3º 4º e 8º andares) Chácara Santo Antônio Sao Paulo – SP – Brasil CEP 04719-040. Tel 0800 565 565  
[www.atento.com.br](http://www.atento.com.br)

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

La fuerza laboral de Atento Brasil es de **53,257 trabajadores**, la más amplia de todos los países donde la empresa tiene operaciones. En Brasil se presentaron las mayores operaciones de la empresa durante 2006, situación lógica si se toman en cuenta los volúmenes de operación de la empresa matriz, Telefónica, en este país. Mantiene relación contractual con el sindicato de telemarketing SINTRATEL en la planta de Sao Paulo, considerada, hasta abril de 2007, “el mayor *contact center* de Atento en el mundo”, con más de 6000 trabajadores y que fue inaugurada por el propio presidente Lula Da Silva. Cabe destacar que durante la última reunión de los sindicatos de telecomunicaciones

afiliados a UNI, los miembros representantes de FITTEL se mostraron satisfechos con la aplicación del código de conducta de la empresa en Brasil.

#### *Imagen Pública*

Atento Brasil, como las demás filiales en América Latina, mantiene su imagen ante sus clientes y la opinión pública a través de reconocimientos que otorgan tanto publicaciones como organizaciones especializadas en el desempeño empresarial. Según el estudio realizado por la famosa revista “Consumidor Moderno”, especializada en temas de consumo y relación empresa-clientes, y la compañía de estudios e investigación *Indicator*, Atento Brasil es considerada la mejor empresa de *contact center* del país.

#### *Clientes Clave*

Entre sus clientes más destacados, Atento Brasil cuenta con un cliente clave en el sector de la energía: Shell, una de las mayores empresas de distribución de combustible del mundo y una de las principales del país. En concreto, Atento presta a Shell cinco servicios que permiten autorizar las transacciones de abastecimiento a sus clientes (toma de pedidos, cambios y cancelaciones) y gestionar el programa de fidelización de la empresa.

### **ARGENTINA Y URUGUAY**

México 2051 piso 1 Martínez, Provincia de Buenos Aires, CP B1640DLY. Tel. (54)5789 1200. Tel gratuito 0800 222 83 68. [www.atento.com.ar](http://www.atento.com.ar)

#### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

La fuerza laboral de Atento en estos países es de **4,763 trabajadores**. La empresa ha presentado aumentos anuales del 20% en promedio en su plantilla laboral del 2001 al 2007. Pese a este crecimiento de su fuerza de trabajo, la empresa ha combatido, inclusive criminalizándola, la lucha sindical de FOETRA, presentado cargos criminales contra sus organizadores. Sin embargo, en el esfuerzo organizativo lograron avances hacia la relación contractual (el estado actual se desconoce) en una planta de Buenos Aires de aproximadamente 400 trabajadores, después de un paro de más de dos semanas, todo esto de acuerdo con declaraciones hechas por miembros de la misma organización.

#### *Imagen Pública*

De manera contrastante con su actitud agresiva hacia sus trabajadores, Atento Argentina ha cuidado su imagen pública colaborando con UNICEF. Atento ha atendido las llamadas del telemaratón “Un sol para los chicos” por varios años consecutivos. En su última edición, 600 empleados atendieron “voluntariamente” las llamadas (se entrecomilla porque en México a los empleados se le exigen cooperaciones “voluntarias” de sus salarios para los

telemaratones, bajo amenaza de aumentarles la presión en el trabajo), la compañía donó a UNICEF todos los costes derivados de la infraestructura, del uso de la red telefónica, la logística y los aplicativos informáticos. La empresa colabora con la iniciativa “Mi PC Argentina”, un programa del Gobierno dirigido a popularizar el uso de las computadoras para reducir la brecha digital en los sectores más favorecidos.

## **CHILE**

Diagonal Paraguay 386. Santiago de Chile. Chile. Tel. (56)2 200 90 00.  
[www.atentochile.cl](http://www.atentochile.cl)

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

Atento Chile presenta una fuerza laboral de **7,008 trabajadores**. El FUT, que mantiene relaciones contractuales con la empresa matriz Telefónica de España, está construyendo un esfuerzo de organización en la empresa, que será apoyado por el ACILS, AFL-CIO.

### *Clientes Clave*

Entre algunas de sus alianzas y clientes estratégicos, Correos de Chile adjudicó a Atento la implementación de una plataforma de atención al cliente especializada en gestión de consultas y reclamaciones, que permite optimizar su relación con los usuarios en todo el país. Atento Chile firmó también un acuerdo estratégico de cooperación con UNIACC (Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación), una institución de educación superior con una trayectoria en el país de más de 20 años. El objetivo de la alianza fue desarrollar proyectos conjuntos orientados a la investigación.

## **COLOMBIA**

Av. Dorado N° 84A-55 local 150C Bogotá (Colombia). Tel. (571)594 00 00  
[www.atento.com.co](http://www.atento.com.co)

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

Atento Colombia tiene una fuerza laboral de **4,234 trabajadores**. Se desconoce si mantienen relación contractual con algún sindicato.

## **GUATEMALA y EL SALVADOR**

Calzada Aguilar Batres 38-94, zona 11 Guatemala, Centroamérica. Tel. (502) 470 06 02. [www.atento.com.gt](http://www.atento.com.gt)

63 Avenida Sur, Alameda Roosevelt, Centro Financiero Gigante, Torre D, 8° Nivel, San Salvador, El Salvador. Tel. (503)211 90 00. [www.atento.com.sv](http://www.atento.com.sv)

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

En estos dos países la empresa cuenta con **2,773 trabajadores**. Cabe mencionar que a nivel administrativo se coordinan desde México. No mantiene, en ninguno de los dos, relaciones contractuales con sindicatos.

El fenómeno de *outsourcing* o estrategia de **deslocalización**, como la llama la empresa, de Atento México y Centroamérica está ejemplificado por el servicio que se da a Scotiabank Inverlat México desde Guatemala, esta entidad está integrada al Grupo Scotiabank, una de las principales instituciones financieras de Norteamérica.

## **PERÚ**

Jr. Camaná 650 Lima 1-Perú. Tel (511) 311 64 00. [www.atento.com.pe](http://www.atento.com.pe)

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

Atento Perú cuenta con una fuerza laboral de **6,160 trabajadores**. El SITTENEL realizó en 2005 un esfuerzo de organización que devino en el estallido de una huelga de más de dos meses que culminó con el reconocimiento del sindicato y la reinstalación de poco más de 50 trabajadores. La plantilla de trabajadores presentó también, en el periodo 2001-2007, crecimiento promedio de más del 20%.

### *Imagen Pública*

Entre los reconocimientos que Atento Perú ha buscado se encuentra el ISO 9001. La empresa se convirtió en la única compañía del sector en todo el país que cuenta con dicha certificación.

### *Clientes Clave*

Entre sus clientes clave, Atento ofrece servicios a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) para gestionar la deuda de corto plazo de los contribuyentes de la ciudad de Lima. Atento Perú centraliza también el Servicio de Reserva y Atención a los clientes de Sudamérica del grupo aéreo TACA.

## **PUERTO RICO**

PO Box 908 Caguas puerto Rico 00725 tel. (787) 653 2000. [www.atento.com.pr](http://www.atento.com.pr)

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

En Puerto Rico la empresa cuenta con **1,196 trabajadores**. El año pasado CWA condujo una campaña de organización que la empresa aplastó por

completo. Según miembros del sindicato en ese país, se está planeando un nuevo esfuerzo para este año.

## VENEZUELA

Avenida Rómulo Gallegos con 4ta. Transv. Edif. Atento, Piso 2, Urb Horizonte Caracas (Venezuela). Tel. 58 (212) 279 90 00. [www.atentovenezuela.com.ve](http://www.atentovenezuela.com.ve)

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

Atento Venezuela cuenta con **4,600 trabajadores** y no se sabe si tiene relación contractual con algún sindicato.

## MÉXICO

Sucursal Matriz: Monterrey No. 100, Col Roma, Distrito Federal, 06700. 5552335200, [www.atento.com.mx](http://www.atento.com.mx)

México es el país donde se condujo la investigación de campo e *in situ* de la empresa, por lo que se tiene mucha más información para este país que para los otros donde la misma opera.

Atento México y Centroamérica inició operaciones en el país en 2002, y al primer semestre de 2007 contaba con más de 5 mil 500 posiciones de atención, distribuidas en 12 plataformas de tipo multicanal o *contact centers*.

En el periodo que va del primer semestre de 2006 al de 2007, la filial **incrementó sus operaciones en México y Centroamérica en 42%**.

### *Fuerza de Trabajo y Relaciones Laborales*

Atento México tiene una fuerza laboral de más de **10,000 trabajadores**, distribuidos en 12 centros de trabajo, *contact center*. Al igual que en Argentina y Perú, la plantilla tiene crecimientos anuales promedio por arriba del 20%, abriendo centros de trabajo de hasta 500 puestos en promedio, con una regularidad de dos a tres por año. La empresa mantiene un contrato de protección con el SPTCTRM –que se adjunta a este documento- dirigido por Ramón Gámez quien maneja múltiples contratos de protección en el país y quien enfrentó cargos por acoso sexual contra jóvenes trabajadoras. Atento México mantiene este contrato para sofocar la creación de organizaciones independientes para la defensa laboral, evitando así cumplir con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo para ese rubro.

### *Imagen Pública*

Algunos de los reconocimientos que la empresa ha conseguido en el país son el del Instituto Mexicano de Telemarketing, que concedió a Aurelio Alonso,



Director General de Atento México y Centroamérica, el Premio Nacional “Excelencia en Centros de Contacto” en las categorías: “Mejor Sistema en Internet” y “**Mejor contribución en Recursos Humanos**”. Está también el de *Great Place to Work* (*Great Place to Work*® Institute, Inc. es una empresa de investigación y consultoría gerencial, con oficinas centrales en Estados Unidos y afiliadas alrededor del mundo que opera en México desde 2003: <http://www.greatplacetowork.com.mx/gptw/index.php>) que colocó a Atento México en el lugar 19 en el ranking de las compañías con más de 500 empleados consideradas las mejores firmas para trabajar. Este reconocimiento acredita, supuestamente, que Atento es una empresa que impulsa políticas y prácticas que mejoran la calidad de vida de sus empleados, contando así con colaboradores satisfechos con su trabajo. Valoración que contrasta con la percepción negativa que tenían los empleados a quienes se aplicó el cuestionario a profundidad de 40 preguntas desarrollado por el equipo de investigación.

La empresa se percibe a sí misma como una de las mayores generadoras de empleo en el país, y Celebró incluso, en el Castillo de Chapultepec, su rápido crecimiento, que fue de 20 empleados en 2001 a más de 9.000 en 2006. Lo que habría que anotar aquí es que a este tipo de empresas se les dan, desde los gobiernos nacionales y locales, todas las facilidades fiscales y la flexibilidad legal para establecerse con el argumento de que son “generadoras” de empleo. Sin embargo, es necesario considerar, que cuando un cliente, sea este un banco o una aerolínea, contrata una campaña o servicio con la empresa de *contact center*, desmonta, es decir, desaparece los puestos de trabajo dentro de su empresa que se dedicaban a las tareas ahora encargadas al *contact center*. Con lo que tenemos así, sencillamente, un **desplazamiento del empleo**, de una empresa a la otra, que casi siempre implicará la **precarización** del mismo, pues se contrata el servicio del *contact center* por ser mucho menor el costo en mano de obra (salarios, prestaciones, seguridad, etc.).

#### *Clientes Clave*

Entre sus clientes clave en México cuenta a Nacional Financiera (NAFINSA), una de las principales instituciones gubernamentales que funciona como banca para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas. NAFINSA encargó a Atento un servicio de base de datos. Se trata de la actualización de la base de datos de clientes y proveedores que forman parte de las más de 100 cadenas productivas afiliadas a la institución financiera. Atento México y Centroamérica logró también el contrato para gestionar el servicio de información y atención a clientes de "Línea Infonatel" de INFONAVIT, entidad gubernamental responsable de administrar los fondos de aportación para la vivienda de los trabajadores. En el sector privado, Atento llegó a un acuerdo con la empresa de comunicación mexicana MVS, para gestionar un servicio de cobros preventivos automatizados. Se trata de una solución muy avanzada: cien por ciento

automatizada, de alta eficacia y bajo coste. Atento prestaba con anterioridad este servicio a la eléctrica Comisión Federal de Electricidad (CFE) en el estado de Puebla.

A continuación se expone el tipo de servicios que presta y los clientes que Atento atiende desde los *contact center* donde parte del equipo de investigación logró entrar, esto es, **Monterrey #100** Col. Juárez, la planta con mayor antigüedad y la más amplia hasta el momento con poco más de 4,000 empleados, y Atento **Legaria**, en Azcapotzalco, con cerca de 1,000 empleados, ambas en Ciudad de México.

Los servicios que se ofrecen en la sucursal **Legaria** son las siguientes campañas:

- Venta de tarjetas de crédito
- Venta de seguros contra el cáncer
- Domiciliación. Esto es pago de los principales servicios de un domicilio como agua, luz, teléfono, etc.
- PPI, préstamos bancarios
- Cobranza. Esto es cartera vencida de BBVA-Bancomer

Todas las campañas que se llevan a cabo desde esta sucursal están enfocadas únicamente a la institución financiera **BBVA-Bancomer**. En la percepción del investigador, la campaña que más ganancia le genera a Atento Legaria es domiciliación, ya que no se observa gran número de ventas en seguros y tarjetas de crédito. La mayor prioridad durante buena parte del 2007 fue la campaña de Cobranza, que constaba en recuperar cartera vencida de tarjetas que otorga BBVA-Bancomer.

En la sucursal Legaria hay un total de 444 posiciones de trabajo, si se toman como base, el total de trabajadores es de aproximadamente 850 operadores (sumando el turno vespertino y matutino), más el personal de recursos humanos que son 28, 6 personas de control de calidad, y 16 personas de validación de contratos. Esto da un total de aproximadamente 900 personas. Hay que considerar que en la sucursal existen ciertas áreas a las que el investigador no tiene acceso, intuye que habrán unas 60 personas más, por el tamaño del espacio, con lo que en total se da un aproximado de 960 trabajadores en esta sucursal.

Para cada campaña se destinan (sumando los dos turnos) aproximadamente:

- Ventas de tarjetas de crédito: 229 operadores
- Seguros contra el cáncer : 162 operadores
- Domiciliación: 164 operadores
- PPI: 13 operadores
- Cobranza: 284 operadores

*Despidos Masivos y Rotación Constante*

Hay que anotar que el número de posiciones de servicio y empleados dedicados a cada campaña cambiará drásticamente a partir de los últimos días de enero de 2008, debido a la suspensión de la campaña de cobranza, con la remoción, en algunos casos a otras campañas y en la mayoría el **despido**, de **casi 284 trabajadores** que se dedicaban a dicha campaña. El investigador se encuentra haciendo un nuevo conteo de empleados dedicados a cada campaña, pero al momento reporta que buena parte de las posiciones de atención que se le dedicaban se encuentran vacías.

A la incesante rotación del personal, el director general de Atento México, Aurelio Alonso, declaró a la Revista Expansión que “en esta industria, **la rotación no debe considerarse como un aspecto negativo**, hay que tomar en cuenta que en los Centros de Contacto la mayoría del personal son jóvenes que buscan adquirir experiencia profesional y una actividad complementaria a sus estudios y es natural que una vez que terminan la universidad deseen integrarse a otras labores profesionales”. El director de Atento resaltó que “en un Centro de Contacto un estudiante tiene una proyección que difícilmente asumirá como profesional en otra empresa, ya que a través de ellos se obtiene mucho más conocimiento y experiencia directa con el cliente”(<http://www.imt.com.mx/rcforum/18/atento.php>).

Hay que observar que, por un lado, Alonso declara que los trabajadores no tienen la pretensión de durar mucho tiempo en este trabajo, y por otro, que la empresa da una proyección al trabajador que no se le dará en otro tipo de empresa. Obviamente tampoco menciona que en la mayoría de los casos los trabajadores tienen que dejar sus puestos de trabajo en contra de su voluntad, con el argumento del cierre de las campañas o la pérdida de clientes por parte de la empresa, obligándolos muchas veces a presentar su renuncia sin exigir ningún tipo de beneficio por el tiempo laborado.

Otra dato importante que arroja la documentación de estos hechos, es que cambia la percepción que el equipo de investigación tenía sobre la estabilidad laboral en la empresa Atento hasta la fase de entrevistas afuera de los centros de trabajo. Al haberse concentrado dicha fase de la investigación en los centros más grandes, como Monterrey #100 o Calle de Dinamarca, se obtuvo un promedio de duración en el puesto de trabajo de 1 año. Una vez que se descubren estos centros de trabajo de menos posiciones de atención, y al hacer observación desde dentro de las plantas, el promedio de duración se reduce drásticamente, con trabajadores que llegan a laborar hasta tres semanas sin recibir remuneración alguna por el tiempo que durara la capacitación y los días laborados.

En la sucursal de **Monterrey #100**, Atento presta diversos servicios a los clientes enunciados a continuación –es necesario apuntar que se tiene la demografía y los servicios específicos de las áreas a las que la investigadora logró tener acceso, ya que el control en las instalaciones es sumamente estricto. Se utilizan credenciales de identificación y cámaras de circuito cerrado, y a los trabajadores se les restringe el libre tránsito por la planta, reduciéndolo a áreas comunes como comedor y sanitarios, y su propia área de trabajo.

#### BBVA Bancomer:

Centro de operación Telemarketing (donde labora la investigadora) que proporciona:

Atención a clientes. Recibe llamadas, funcionando en la modalidad *In Bound*. Cuenta con 6 posiciones de servicio, y la atienden 12 personas contando los turnos matutino y vespertino.

Venta de seguros para hogar y automóvil. Realizan llamadas para ventas. Cuenta con 30 posiciones de servicio, y la atienden 30 personas en la mañana y 31 en la tarde.

En este departamento hay 73 trabajadores, de los cuales 41 son mujeres y 31 hombres.

#### Walmart:

Captura de datos de los créditos que Walmart tramita en sus diferentes sucursales. Se dedica casi un piso entero a dicho servicio. Trabajan en este departamento aproximadamente 110 personas.

#### Suburbia:

Captura de datos de las solicitudes para tramitar tarjetas de crédito. No se tienen datos sobre la demografía.

#### Seguros Zodiaco (empresa *branch* de BBVA en el negocio de seguros):

Venta de seguros contra el cáncer. No se tiene la demografía.

#### Telefónica Movistar (empresa perteneciente al Grupo Telefónica):

Atención a clientes en modalidad *In Bound* y venta de servicios Movi Star (telefonía móvil). No se tiene la demografía.

#### Terra/Lycos (empresa perteneciente al Grupo Telefónica):

Se desconocen los servicios prestados para ese cliente y la demografía. Aunque se intuye que los servicios están relacionados con los servicios de internet, por el giro de la empresa cliente.

#### Sky:

Se desconocen los servicios prestados por ese cliente y la demografía. Aunque se intuye que están relacionados con los servicios de televisión por cable, por el giro de la empresa cliente.

#### Avantel:

Se desconocen los servicios prestados a ese cliente y la demografía. Aunque se intuye que están relacionados con los servicios de telefonía e internet, por el giro de la empresa cliente.

Si bien existe una mayor diversificación en la cartera de Atento México, acorde con la diversificación del Grupo a nivel internacional, sus servicios siguen mayoritariamente concentrados en clientes que pertenecen al Grupo Telefónica de España.

Los **proveedores** de equipos y servicios en los dos centros de trabajo investigados son:

Computadoras: Dell

Teléfonos: Nortel Networks

Diademas: Plantronics

Servicio de Luz: Luz y Fuerza del Centro

Telefonía y sistemas de interconexión: Avaya

Seguridad: Intercom

Limpieza: Digital

#### *Condiciones de Seguridad e Higiene*

Los investigadores/ organizadores reportan, respecto a las condiciones a que este apartado hace mención, que en ambas sucursales:

Los comedores no están bien acondicionados en términos de mobiliario, no están bien aseados y son insuficientes para la cantidad de trabajadores.

No existe enfermería y el botiquín de primeros auxilios no cuenta con los medicamentos y materiales mínimos para enfrentar una emergencia.

Los sanitarios son insuficientes para el número de personal que labora en las plantas.

Las diademas para la comunicación con el cliente son viejas y no cuentan con esponjas, por lo que el trabajador termina su jornada con el oído adolorido.

Los protectores de las pantallas son insuficientes para proteger los ojos del trabajador por tantas horas, por lo que este termina su jornada con dolor e irritación en los ojos.

Las instalaciones no tienen salidas de emergencia, o estas no están señaladas para el trabajador. No hay condiciones físicas, debido al hacinamiento, ni planes de evacuación para enfrentar un siniestro. No hay escaleras de emergencia o no están indicadas al trabajador. No hay extinguidores en las áreas de trabajo.

Esto en cuanto a las condiciones físicas, que son las más perceptibles. Pero hay que mencionar que la constante presión a la que están sometidos los trabajadores por parte de sus superiores, así como la insuficiente capacitación para manejar situaciones difíciles con los clientes, quienes en ocasiones llegan incluso a insultar a los trabajadores por identificarlos con la empresa cliente, generan graves condiciones de estrés con todos los padecimientos físicos y mentales que el llamado padecimiento del siglo acarrea. Esta circunstancia de



higiene mental debiera ser analizada con profundidad por equipos multidisciplinarios de investigación para documentar los daños “invisibles” que este tipo de empleo causa en el trabajador.

#### *Perfil de los Trabajadores y Relaciones Laborales*

El **perfil** de los trabajadores se mantuvo relativamente constante con respecto al documentado en el último informe parcial de investigación (**Anexo 1**) presentando solo algunas variaciones, entre las que cabe resaltar:

- a) La **estabilidad** en el puesto de trabajo. Este punto se mencionó más arriba, en el apartado *Despidos Masivos y Rotación Constante*, documentados en la sucursal **Legaria**. El promedio que se tenía era de 2 años, y se identificaron duraciones desde 3 semanas, que hacen variar el promedio y, con ello, la percepción de la estabilidad, de manera drástica. Por otro lado, los contratos individuales que se entregan a los empleados, firmados con una empresa terciarizadora llamada Adecco (que ya se investiga), así como el contrato de protección (**Anexo 2**), indican que la empresa puede “prescindir de los servicios del trabajador”, es decir, despedirlo, cuando lo considere pertinente.
- b) El **nivel salarial** y la constancia en el pago. En este punto se comprueba una vez más el sesgo que puede llegar a presentar la entrevista con respecto a la documentación *in situ*. La mayoría de los entrevistados respondían que NO había variaciones drásticas en sus pagos de salario base. Sin embargo, aunque estos siguen fluctuando generalmente entre los 1,500 y los 2,000 pesos quincenales, los investigadores tienen documentos, recibos de pago, donde han recibido hasta 800 pesos quincenales, muy por debajo del promedio que arrojaron las entrevistas. Se han observado también, sin haber logrado documentarlos hasta ahora, atrasos en el pago de hasta una semana, así como la falta de pago de días de asueto y de descanso en que se obligó a los trabajadores a laborar.
- c) **Jornada laboral y horarios de trabajo**. Aunque se sabía que los días de descanso llegaban a variar según los criterios de la empresa, los investigadores han observado una constante en el cambio arbitrario de horarios y jornadas de trabajo.
- d) El rango de **edades**. pues aunque la constante sigue siendo jóvenes en su mayoría solteros de entre 20 y 35 años, se han encontrado trabajadoras y trabajadores de entre 35 y 40 años, madres y padres de familia, que los investigadores/ organizadores identifican, incluso, como

potenciales promotores de una campaña para mejorar las condiciones laborales.

- e) **Violación sistemática de la legalidad fiscal.** Los investigadores observaron que debido a las presiones en torno a la realización de ventas de tarjetas de crédito, los empleados son obligados a participar en una cadena sistemática de fraudes. Al no lograr los niveles de venta requeridos por parte de los operadores, los supervisores y administradores de calidad suspenden la *escucha* de llamadas, de tal forma que el consumidor, a quien se le vende la tarjeta, no tenga que comprobar su capacidad de pago a la empresa cliente, es decir, declare falsamente que Sí cuenta con historial crediticio y que Sí cuenta con comprobantes de ingresos validados por Hacienda, aunque esto sea falso. Se ha identificado como fraude sistemático porque no sólo los empleados de supervisión y calidad lo operan, también están implicados los validadores de los datos y los encargados de aprobar los créditos en la institución bancaria cliente, en este caso BBVA-Bancomer, pues los consumidores, quienes se dan los créditos a partir de información falsa sobre su capacidad de pago, en efecto reciben las tarjetas en sus domicilios y hacen uso del crédito otorgado.

Se observa así, un panorama mucho más complejo en cuanto a la relación laboral que Atento mantiene con sus trabajadores, en términos de dos variables fundamentales para evaluarla: la estabilidad laboral y el salario. En el Anexo 3 se presenta la descripción de algunos casos, de entre muchos otros, observados por la investigadora que labora en Monterrey #100, tan solo durante el mes de octubre de 2007, que ejemplifican los puntos arriba mencionados.

#### *Demandas y Conflictos Legales*

La empresa enfrentó demandas laborales por reinstalación, debido a despidos injustificados y reconocimiento de contrato colectivo por parte de un grupo de trabajadores en una de sus plantas en la ciudad de Pachuca, Hidalgo. La primera estrategia de la directiva local fue negar el pago justo de los beneficios por el tiempo laborado a los trabajadores, así como amedrentarlos para que se desistieran de sus demandas. Cuando dichas demandas hicieron eco en diversas organizaciones sindicales locales y de defensa de los derechos laborales a nivel internacional, la directiva de la empresa cambió radicalmente su estrategia, ofreciendo el pago de los beneficios al 100% más un atractivo 40% si los trabajadores se desistían de la demanda de contrato colectivo. Desafortunadamente, la presión económica hizo mella en el grupo de trabajadores y estos terminaron aceptando el ofrecimiento de la empresa. Este caso permite observar con claridad la estrategia a través de la cual Atento México resuelve los conflictos laborales con sus trabajadores: pasa de la

amenaza y la negación de todo beneficio que por derecho le corresponde al trabajador, a la presión económica para que este se desista de sus demandas.

A principios de 2007, Atento se enfrentó, junto a las demás empresas del mercado del *telemarketing* en México, a una nueva legislación promovida por la Procuraduría para la Defensa del Consumidor (PROFECO), que restringe las llamadas al domicilio del cliente potencial por considerarse “acoso” al consumidor.

Por último, cabe mencionar que de ser documentado y denunciado, el fraude sistemático que se ha observado al interior de la empresa podría representar un grave problema legal para la misma.

### *Estrategia Corporativa*

Atento sabe bien que un *Contact Center* se vuelve obsoleto después de diez años en el mercado, es por eso que tiene que buscar y equiparse con tecnología de punta constantemente, así como innovar en cuanto a los servicios que ofrece, cabe mencionar que la productividad de los *contact center* se miden por estadísticas, o sea, por el total de llamadas que pueda realizar este tipo de empresa en un día, semana, mes, etc. Así como el de maximizar el gran potencial de crecimiento de los múltiples servicios de multicanal para los clientes de finales, es decir, el consumidor.

Según la misma empresa, la estrategia de Grupo Atento:

Es la de diferenciarse de sus competidores a través de la cercanía con el cliente y con el negocio del cliente; apoyándose en la eficiencia y en la calidad de sus procesos y de sus profesionales.

La estrategia del Grupo Atento se centra en la diferenciación vía generación de valor a sus clientes a través de la cercanía con ellos y con su negocio y de la excelencia operativa. Basándose en su carácter diferenciador, Atento desarrolla acciones enfocadas a:

**Buscar clientes bandera**, líderes en su segmento, con **alto potencial de outsourcing y buena situación financiera**. Atento está enfocado en agregar valor al negocio del cliente y obtener su reconocimiento mediante la oferta de soluciones que impacten positivamente en el negocio del cliente.

Disponer de **los mejores procesos de negocio**, con impacto directo en la satisfacción del cliente. Atento cuenta con una organización ligera, plana, y muy enfocada en el negocio.

**Invertir en las personas** como fuente de diferenciación, ya que son el elemento fundamental en el desarrollo del negocio y en la implementación de la estrategia del Grupo. **Las personas son su principal recurso**, por ello Atento se esfuerza en seleccionar, motivar, y formar a cada uno de sus empleados.

La **eficiencia operativa** como palanca para dar **el mejor servicio al menor coste posible**.

**Incremento del valor** del Grupo y de la tasa de retorno sobre el capital invertido por nuestros accionistas.

Se pueden observar claramente en la estrategia de la empresa, por un lado, la tendencia global en el negocio del *telemarketing*, que se describirá con mayor detalle más adelante en este informe, a fortalecer los procesos de *outsourcing* o deslocalización de los procesos productivos en el mundo empresarial, y, por otro, la tendencia que toda empresa inscrita en el sistema capitalista persigue, la obtención de los mayores beneficios al menor costo posible.

### *Junta de Directores Grupo Atento*

**Pedro Villar**

**Presidente Ejecutivo**



▣ Pedro Villar, de origen chileno, comenzó su trayectoria profesional en el Grupo Telefónica, en 1998 desempeñando diversos cargos directivos en Telefónica CTC Chile. Un año después, fue nombrado Gerente General de Atento Colombia para la puesta en marcha de la compañía en este país y en enero de 2002 asumió la Gerencia General de Atento Chile hasta mediados de 2004, fecha en la que asumió el cargo de Presidente de Grupo Atento.

Antes de su entrada en el Grupo Telefónica, Villar desempeñó diversos cargos directivos en la empresa de Servicios Petrolíferos Dowell Schlumberger, en el sector de Servicios de Ingeniería en Arze, Recine y Asociados, así como la Dirección General de la firma Metro S.A (empresa pública responsable de la operación del Metro de Santiago de Chile).

**Reyes Cerezo**

**Secretaria General**



▣ Antes de su incorporación como Secretaria General de Grupo Atento en enero de 2001, ocupó el cargo de Subdirectora General del Banco Santander Central Hispano y fue Secretaria del Consejo de Administración del Sistema 4B, con responsabilidad en el asesoramiento jurídico a diversas áreas de negocio del banco, así como en materia de formación de abogados y en la edición y publicación de numerosas obras de carácter jurídico.

Licenciada en Derecho ha desarrollado su carrera en el sector jurídico-financiero. Su trayectoria profesional comenzó en el Banco Central Hispanoamericano como Asesora Jurídica del Área de empresas. Durante dos

años compatibilizó este cargo con la colaboración en el despacho de abogados Interley, responsabilizándose de procedimientos civiles, mercantiles y contencioso administrativos

Posteriormente, dentro del mismo Banco, se hizo cargo de la dirección del Servicio de Estudios de la Asesoría Jurídica Comercial y del asesoramiento jurídico al área de Banca Comercial.

**Pilar Villarino**

**Directora de  
Comunicación**



▣ Licenciada en Ciencias de la Información y PDD del IESE, se incorporó a Grupo Atento en mayo de 2001.

Anteriormente, durante doce años, desarrolló toda su carrera profesional en el ámbito de la prensa económica y financiera, dentro del Grupo Recoletos, trabajando para el semanario Actualidad Económica y el diario Expansión.

Su principal responsabilidad se centró en la especialización en empresas de gran consumo (alimentación, bebidas, distribución, tabaco, franquicias...), cubriendo tanto la información nacional como internacional.

**Santiago Gómez  
Rebollo**

**Director de Finanzas  
Corporativas**



▣ Director de Finanzas Corporativas desde noviembre de 2007, antes de incorporarse a Grupo Atento ocupaba el puesto de Subdirector General de Contabilidad y Procesos Económico-Financieros de TISA (Telefónica Latinoamérica).

Licenciado en Ciencias Empresariales, Gómez Rebollo comenzó su carrera en firmas como Hewlett & Packard y la sociedad francesa Laboratorios Servier. Tras una larga etapa en Arthur Andersen donde trabajó en proyectos como la salida a bolsa de Telefónica Móviles y Aldeasa, se incorporó a Grupo Telefónica en 2003 como Director de Coordinación y Análisis Contable Internacional de T-LatAm. Posteriormente sumó a sus funciones la de Responsable del área de contabilidad y consolidación financiera de T-LatAm y ya en 2005 fue nombrado Subdirector General de Contabilidad y Administración de Telefónica Internacional.



---

**Felipe Tomic**  
**Director Coach Grupo Atento**



En enero de 2002 asumió el cargo de Director Regional del Grupo Atento para Sudamérica. Anteriormente, desde 1999 hasta diciembre de 2001, fue gerente general de Atento Chile. En julio de 2007 pasa a ocupar el puesto de Director Coach para Grupo Atento.

Ingeniero Civil Químico por la Universidad de Chile (1970), con estudios de posgrado en Inglaterra y Francia. Durante su trayectoria profesional ocupó varios cargos en Codelco Chile como ingeniero de producción y fue director y socio de Nordic Consultores. Asimismo, desempeñó puestos directivos en la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y en el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

En 1995 ingresó en el Grupo Telefónica como Gerente de Negocios Internacionales de Telefónica CTC. En 1997, asumió la Gerencia General de la filial CTC Nexcom.

---

**Jorge Robledo**  
**Director Regional USA y Mercado Hispano**



Jorge Robledo se incorporó a Grupo Atento en 2000 como Director Comercial, y fue promocionado posteriormente a Gerente General de Atento Colombia en enero de 2002. En mayo de 2005 fue nombrado Director Regional USA y Mercado Hispano.

Antes de su incorporación a Grupo Atento, Robledo se ocupó de la creación del Grupo Gerencial de la consultoría Transearch. Asimismo, durante su trayectoria desempeñó varios cargos de alto nivel tales como Presidente de Fiduciaria Central, encargada de uno de los desarrollos urbanísticos más importantes de Colombia; Vicepresidente Financiero y de Recursos Humanos de la compañía de tecnología Unisys de Colombia, y Vicepresidente en diversas áreas en la compañía de neumáticos BF Goodrich. Del mismo modo, Jorge Robledo trabajó durante nueve años en la compañía Intercor, del grupo energético Exxon.

---

**Iñaki Echezarreta**  
**Director de Talento Directivo y Estrategia**

Licenciado en Administración, en la rama de Ciencias Administrativas, Iñaki cuenta con una sólida trayectoria: en 2003 ingresó en Atento Venezuela como Gerente Comercial para el



sector Banca y Gran Consumo. Posteriormente pasó a ser Gerente de Operaciones y más tarde ocupó el cargo de Director de Negocio Multisector. En 2005 fue nombrado Gerente General y ya en julio del presente año, asumió también la Gerencia General de Atento Puerto Rico.

Anteriormente, Echezarreta fue consultor para la firma Andersen Consulting en las áreas de Servicios Financieros y Gerencia del Cambio, participando en proyectos de gran importancia en el sector financiero venezolano. También ocupó cargos en instituciones financieras fuera del país como el Banco BHD, S.A, en la República Dominicana.

#### *Junta de Directores Atento México*

Pedro Villar. Presidente Ejecutivo.

De origen chileno, comenzó su trayectoria profesional en el Grupo Telefónica, en 1998 desempeñando diversos cargos directivos en Telefónica CTC Chile. Un año después, fue nombrado Gerente General de Atento Colombia para la puesta en marcha de la compañía en este país y en enero de 2002 asumió la Gerencia General de Atento Chile hasta mediados de 2004, fecha en la que asumió el cargo de Presidente de Grupo Atento. Antes de su entrada en el Grupo Telefónica, Villar desempeñó diversos cargos directivos en la empresa de Servicios Petrolíferos Dowell Schlumberger, en el sector de Servicios de Ingeniería en Arze, Recine y Asociados, así como la Dirección General de la firma Metro S.A (empresa pública responsable de la operación del Metro de Santiago de Chile).

Aurelio Alonso y Caloca. Gerente General.

Maestro en economía por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), diplomado en Análisis Económico por la Universidad Nacional Autónoma de México. Ha realizado el Programa Achieving Breakthrough Service (ABS) de importantes instituciones académicas, como IPADE, HBS, IAE, e IESE. Fundador de empresas como Axis Multimedia, Soporte Ejecutivo Empresarial, Soporte Comunicación Creativa, y Techmarketing, la cual fue calificada por la Revista Expansión en 1999 como una de las "500 grandes", gracias a su rentabilidad y crecimiento, además de ser la única empresa de telemarketing con sindicato representativo en su interior.

Gabriel Acosta. Director Comercial.

Acosta cuenta con más de quince años de experiencia en ventas. Ha ocupado el puesto de Director Comercial en diversas empresas de Contact Center, como TeleTech Argentina y México, centrándose durante esta etapa en el mercado sudamericano y mexicano, concretamente en sectores como el financiero, consumo, telecomunicaciones, automoción y tecnología. Se incorporó en abril de 2007.

Julio Di Lisio. Director de Negocios.

Contador Público por la Universidad de La Plata (Barcelona, España) postgrado en Desarrollo Directivo (IESE, Barcelona), es también Coordinador Registrado de COPC y Call Center Management por la Universidad de Belgrano. Ingresó en Atento Argentina en abril del año 2000 como Gerente Administrativo Financiero. Desde entonces, ha ocupado diferentes puestos directivos, siendo Director de Gestión de Recursos y Mejora Continua, Director de Operaciones y, desde diciembre de 2005, Director de Negocios. Anteriormente, Di Lisio estuvo varios años en Telefónica de Argentina.

José Andrés Martínez. Director de Negocios para BBVA Bancomer.

Licenciado en economía por la Universidad Autónoma de Metropolitana (UAM). Con más de 18 años de experiencia en grandes compañías y corporaciones financieras ocupando puestos estrechamente relacionados con la prestación de servicios de atención al cliente tanto en Latinoamérica como en Estados Unidos. Ingresó a Atento en 2001 como Director de Calidad y dos años más tarde fue nombrado Director Comercial. Tras una etapa fuera de Atento, se reincorporó a la compañía para hacerse cargo de la Dirección de Negocio de BBVA Bancomer.

Alma Aguilar Lemuz. Directora de Recursos Humanos.

Licenciada en Administración egresada de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), realizó estudios de Postgrado en Recursos Humanos en la Universidad del Valle de México. Cuenta con especializaciones en Programación Neurolingüística en el CMPN, y certificación en Coaching por Neuro Semantycs y Calidad por el Instituto Tecnológico Autónomo de México. Su experiencia profesional en el área de Recursos Humanos incluye trece años en Grupo Nacional Provincial, donde se desempeñó en las Gerencias de Capacitación y Relaciones Laborales. Trabajó en Tecmarketing, como subdirectora de Recursos Humanos, siendo responsable de las áreas de Selección, Capacitación, Administración de Personal, Organización, Sueldos y Compensaciones y Servicio Médico. Posteriormente, fue durante dos años consultora e instructora independiente trabajando en proyectos con empresas como la propia Atento México y Centroamérica, BBVA Bancomer, Liverpool, Coca-Cola, el Gobierno del Estado de Hidalgo, Farmacias del Ahorro, Reaseguradora Swiss, Sompó Japan Insurance, y Manual Moderno.

Mauricio Bravo. Director de Negocios.

Ingeniero de Ejecución en Electricidad de la USACH y especialista en Telecomunicaciones y Electrónica en la Fuerza Aérea de Chile. También obtuvo una diplomatura en Gestión de Empresas en la Universidad de Chile. Entró a Atento en 1999 como Gerente de Control y Gestión. En 2002, pasó a desempeñar el cargo de Gerente de Negocio, responsable del Servicio 107 de Telefónica. Ingresó en Telefónica CTC Chile en 1994 y ocupó cargos de responsabilidad dentro del Área Técnica. En 1996 Mauricio trabajó en el Área Comercial de CTC Equipos.

Como puede observarse, la empresa cuenta con directivos que tienen amplia experiencia tanto en la industria como en previas relaciones contractuales con sindicatos, así como haciendo frente, desde la perspectiva patronal, a campañas de organización, como es el caso de los ex directivos de Tecmarketing en México o los directivos que vienen de las filiales en Chile y Argentina.

### **El Negocio de Contact Center: Tendencias en la Industria y Marketshare**

Fuente: IMT, IDC y Expansión. (para ambas empresas)

Para entender de manera más amplia la situación del negocio y el mercado de los contact center tanto en México como alrededor del mundo se incluyó el **Anexo 4**, que contiene datos importantes con respecto a esta industria. Algunos de estos datos han sido presentados previamente en el informe parcial de esta investigación, así como en talleres de investigación y organización impartidos por el CASSI México.

#### *Evolución de la Industria*

En los últimos 3 años el mercado de Contact Center siguió evolucionando hacia modelos Multiproceso, en donde las principales claves del negocio son: economías de escala, personal altamente capacitado y motivado, experiencia en los procesos y conocimiento del negocio del cliente, y tecnología robusta y confiable. Los principales competidores del mercado continuaron ampliando su portafolio de servicios para estar presentes en más tramos de la cadena de valor del cliente y establecer relaciones más estratégicas y de largo plazo. Adicionalmente, las empresas del sector prosiguieron con movimientos de expansión, orientados a una mayor diversidad geográfica que les permitiera abarcar la mayoría de los mercados en América, Europa y Asia, fundamentalmente.

El mercado de servicios de atención al cliente continuó su proceso de maduración y siguió ofreciendo nuevas oportunidades de negocio. La propuesta de valor que ofrece la *externalización* en modo *deslocalizado*, se hace especialmente atractiva en los subsegmentos de soporte técnico y *help-desk* para el periodo 2006-2010. En paralelo a este movimiento en el sector de la atención al cliente, proveedores tradicionales de soporte aprovechan el

contacto establecido en las llamadas *inbound*, para la gestión de ventas cruzadas (publicidad y venta de otros bienes y servicios complementarios).

La capitalización efectiva de las oportunidades de mercado de los servicios de atención al cliente va a depender de la demostración de una serie de atributos clave a conseguir en un entorno cada vez más competitivo:

**Probada experiencia de éxito en procesos y estrategias:** Habilidad para comprender y contribuir al logro de los objetivos estratégicos de los clientes.

**Establecimiento de alianzas:** En la medida en que la industria del Contact Center se convierte en una oportunidad de negocio cada vez mayor, los acuerdos tienden a abarcar un mayor espectro de los servicios de atención al cliente. De este modo, los proveedores buscarán a través de estas alianzas tácticas o estratégicas, por una parte ofrecer contratos amplios en cuanto a la variedad de servicios, y por otra, mantener un posicionamiento de liderazgo en el mercado.

**Ofrecer la mejor opción de deslocalización:** A pesar de que aún se mantiene un amplio número de compañías que demandan la prestación de servicios desde contact centers locales, muchas comienzan a aprovechar las ventajas de calidad y coste que ofrece la deslocalización.

**Ofrecer una alternativa de servicio de alto valor:** A pesar de la tendencia general de buscar un ahorro de costes en la externalización, un segmento del mercado demanda sin embargo servicios “premium”, o diferenciales para sus clientes preferentes.

**Vender formación/certificación de agentes:** Los proveedores de servicios de atención con agentes altamente cualificados, deberán posicionar agresivamente el conjunto de habilidades como oferta diferencial en sí.

**Ir más allá de la oferta de servicios operativos:** En la medida en que se mantenga la presión a la baja sobre los precios, las empresas proveedoras de servicios de atención deberán buscar oportunidades de negocio en torno a servicios de mayor margen como son la consultoría de optimización de procesos, *Business Intelligence*, integración de sistemas, o servicios de formación.

**Proveer comunicación multicanal de bajo coste:** En particular soporte electrónico de bajo coste (Ej.: IVR, autoservicio...) tanto en modo integrado como en oferta individual.

Según *IDC*, el mercado de la **externalización** de servicios de atención al cliente experimentará una saludable **expansión** en los próximos cinco años. Las empresas inmersas en este mercado deben optimizar ciertas variables para tener éxito en este mercado de creciente complejidad:

*Offshore, Nearshore, Onshore y Homeshore* en un mix óptimo.



Profundizar en la experiencia del cliente: el foco se mueve desde la perspectiva interna del contact center hacia el establecimiento de procesos que realmente ayuden a conocer y satisfacer las expectativas del cliente final.

Convergencia de la atención al cliente con otras áreas: los usuarios finales buscan una solución global a su problema, lo cual supone un reto dada la estructura de los procesos actuales, en general atomizados.

Externalización transformadora: los prestadores de servicios deben aportar valor y lograr que sus clientes consigan sus objetivos de negocio. La externalización transformadora asegura crecimiento y estabilidad de los contratos en el futuro.

IDC espera que el mercado de servicios externalizados experimente un crecimiento moderado en el corto plazo, y más acelerado en el medio y largo plazo. Existe una doble razón para este crecimiento: clientes existentes que han optado por expandir sus contratos; y el creciente número de empresas que comienzan a mostrar interés en *offshore*, *nearshore*, *onshore* y *homeshore*. En ambos escenarios, el **outsourcing** se interpreta como un **medio de disminuir costes, mejorar eficiencias, expandir la capacidad de negocio** y en algunos casos incluso de mejorar la calidad. Es más, la competencia y el crecimiento de las expectativas del cliente final dejan a muchas empresas con pocas alternativas.

#### *Marketshare a nivel mundial*

Con todo y el crecimiento y la expansión del negocio, la industria del *telemarketing* no ha tendido a concentrarse, como ha ocurrido en otros negocios de la comunicación, la telefonía móvil, por el contrario, presenta un *marketshare* sumamente fragmentado. Entre los principales competidores a nivel internacional se puede contar a West, Teleperformance, Convergys CMG, Atento, NCO Group, Teletech, Sitel, Transcom, Contax, Sykes, ICT Group, Startec.

Mercado Global de Atención al Cliente:

Nombre de la empresa	Porcentaje en el mercado global
West	3.3%
Teleperformance	2.8%
Convergys CMG	2.8%
Atento	2.2%
NCO Group, Teletech, Sitel, Transcom, Contax, Sykes, ICT Group, Startec	Entre estos últimos ocho ocupan el 9.7%

Aunque el marketshare a nivel mundial presenta un alto grado de atomización, los players regionales blanco de esta investigación abarcan un segmento importante del mercado. Atento México se anuncia en su sitio oficial como la empresa líder de la región en servicios de atención al cliente y domina el 2.2% del mercado mundial, porcentaje considerable si se toma en cuenta que el player número uno, West, abarca el 3.3% del mercado.

## **Anexo 1**

### *Resultados de la primera etapa de la investigación de campo*

Los trabajadores entrevistados tienen edades que oscilan entre los 20 y los 35 años, con una presencia nivelada de ambos sexos, solteros en su mayoría, tienen niveles educativos de preparatoria como mínimo y de licenciatura terminada como máximo, algunos cursan posgrado, viven en muy diversos puntos de la Ciudad y del Estado de México, sus ingresos oscilan entre los 700 y los 8,000 pesos quincenales, tienen buena presentación y apariencia, y muestran buenas capacidades comunicativas y de problematización.

Las subsidiarias (distribuidoras autorizadas de la marca Telcel) de América Móvil, específicamente las dos principales que operan bajo las razones sociales Radio Móvil Dipsa S.A. de C.V. y Grupo PTI S.A. de C.V., presentan las siguientes condiciones (se toman en cuenta los rubros principales del instrumento de investigación):

#### **1. Supervisión de llamadas y datos de clientes (administrativo):**

Trabajadores contratados directamente por la empresa

Con goce de seguro social

Salario base de entre 1,500 y 2,000 pesos quincenales

No perciben otras comisiones

Reciben prestaciones de ley excepto reparto de utilidades

Jornadas de trabajo de entre 6 y 8 horas, con horarios fijos matutinos de 9 a 15 o 17hrs.

Días de descanso fijos los domingos y variables un día a la semana

Con promedio de permanencia en el trabajo de 1 año y medio

Cuyas principales demandas son:

## ***El aumento salarial y el reparto de utilidades***

### **2. Telemarketing** (venta por teléfono):

Trabajadores contratados directamente por la empresa y por empresas de *outsourcing* de recursos humanos

Sin seguro social

Sin salario base

Perciben comisiones que fluctúan entre 150 y 200 pesos, y entre 400 y 700 pesos por venta realizada, dependiendo de la empresa para la que trabajen

Con ingresos que van de 700 a 2,100 pesos, de 2000 a 3,000, de 3,000 a 6,000, y de 4,000 a 8,000 pesos quincenales, dependiendo del volumen de ventas que realicen

Con jornadas de trabajo de entre 6 y 8 horas, y horarios fijos de 9 a 15 o 17hrs.

O jornadas de trabajo y horarios variables que dependen plenamente del trabajador

Días de descanso fijos los domingos, variables un día a la semana

O establecidos por el trabajador

Con promedio de permanencia en el trabajo de 6 meses (aunque con permanencias dentro del ámbito de entre 1 y 2 años en promedio)

Cuyas principales demandas son:

***El salario base, las prestaciones de ley, la seguridad social y la seguridad en el trabajo.***

Los trabajadores de telemarketing de las empresas Atento, Sitel y Telvista (filial de América Móvil) presentan perfiles muy similares al de administrativo, arriba presentado, con las siguientes variaciones:

Reciben bonos de productividad y puntualidad que van de los 300 a los 600 pesos mensuales

Los salarios, en el caso de Telvista, pueden llegar hasta los 3,500 pesos quincenales

Específicamente en Atento y Telvista reciben reparto de utilidades de entre 300 y 500 pesos al año en promedio

Presentan un promedio mayor de permanencia en el trabajo: 2 años

Su principal demanda es:

***El aumento salarial y en el reparto de utilidades***

### **Anexo 3**

#### *Bitácoras de investigación en la sucursal Monterrey #100 de Atento México*

Viernes 12 de octubre, 2007.

Los gerentes hablaron con los chicos de nuevo ingreso en la campaña Auto seguro dinámico Bancomer, para decirles que no se requeriría de su presencia al día siguiente, sábado 13, así que ninguno acudió a laborar ese día. El lunes 15, un gerente, Sinué, les comentó a los trabajadores que ese día, el sábado 13, no se les iba a pagar, que sería tomado como un descanso sin goce de sueldo, y se repondría con otro día en que los trabajadores no pudieran asistir. Hubo mucho descontento por parte de los trabajadores, pero no se hizo nada.

Miércoles 17 de octubre, 2007.

Despidieron a un compañero que llevaba laborando una semana y media, debido a que había tomado una capacitación para una campaña diferente a la que en ese momento estaba trabajando, que era BBVA Bancomer seguros. Los gerentes argumentaron que no se puede tomar doble capacitación, ni ingresar dos veces a la empresa. Andrés, el chico despedido, al inicio de la segunda capacitación, habló con la encargada de recursos humanos, Carmen, y ella le comentó que no había problema alguno, motivo por el que él siguió acudiendo a la capacitación, la cual concluyó satisfactoriamente, laborando después una semana y media. Al cumplirse ese plazo, Carmen, de recursos humanos, le comentó que dejaba de ser trabajador de la empresa y que no se le iba a pagar, con lo que Andrés, el chico despedido, había trabajado de manera “gratuita” durante semana y media, más la duración de las capacitaciones.

Viernes 26 de octubre, 2007.

Se les comunicó a los trabajadores que se cambiaban la jornada de trabajo y el día de descanso, de sábado a domingo, a criterio de los supervisores por estrategia de venta, ya que los domingos se obtienen más ventas.

Miércoles 31 de octubre, 2007.

Se dio el primer pago a los trabajadores de nuevo ingreso, pero incompleto, hubo bastante inconformidad entre el grupo.



## **Anexo 4**

### *Datos a destacar sobre el negocio de los Call Center en México y el Mundo*

El negocio del call center en el Mundo:

- El sector de call center ha crecido a nivel mundial de manera exponencial desde hace 5 o de 10 años, por lo que se puede decir que es un sector joven de la industria de telecomunicaciones
- Típicamente, los call centers atienden mercados nacionales más que internacionales
- El típico call center cuenta con menos de 50 empleados
- Sin embargo, la mayoría de los agentes, aproximadamente el 75%, se concentran en call centers con más de 230 empleados
- En promedio, solo el 12% de los empleados de un call center trabajan en el área administrativa
- El 71% de la fuerza de trabajo en los call center son mujeres

Existen 3 categorías en las que se dividen las condiciones laborales en los call centers:

- Economías coordinadas o de mercado social:

Regulaciones fuertes del mercado laboral

Instituciones del trabajo muy influyentes

#### **Austria, Dinamarca, Suecia, Holanda, Francia y España**

- Economías liberales de mercado:

Regulación más débil

Instituciones fuertes pero menos influyentes

#### **Estados Unidos, Reino Unido y Canadá**

- Economías recientemente industrializadas o en transición

Regulaciones muy débiles del mercado laboral

Instituciones del trabajo poco influyentes

### **Brasil, India, Polonia, Corea o México**

- En general, las instituciones nacionales encargadas de regular el mercado de trabajo modelan las estrategias administrativas aplicadas en este negocio. Los países presentan las siguientes correlaciones:

Las **economías coordinadas** presentan la mejor calidad en los empleos, la mayor estabilidad en el puesto de trabajo y la menor dispersión en el nivel salarial

Las **economías en transición** la menor calidad en los empleos, la menor estabilidad en el puesto de trabajo y la mayor dispersión salarial

### Dimensión del negocio de call center en México

Datos: Secretaría de Economía e Instituto Mexicano de Telemarketing

214,000 estaciones de trabajo

304,000 empleos

21,000 empresas

29.5% de las estaciones de trabajo de Latinoamérica

### **Tasa de crecimiento (número de agentes)**

México 21%

Latinoamérica 14.5%

Mundial 4%

### **Uso por sector:**

Servicios: 53%

Comercio 41%

Industria: 22%

Gobierno: 19%

### **Tamaño de los centros**

Número de estaciones de trabajo

No. Empresas

Porcentaje

1 a 20

16,500

77.5%

21 a 100

4,400

20.8%

Más de 100

362

1.7%

Totales

21,300

100%

**Concentración**

D.F. 51%  
Nuevo León 18%  
Guanajuato 4.4%  
Baja California Norte 4.3%  
Jalisco 3.3%  
Querétaro 3.2%  
Puebla 2%  
Chihuahua 1.9%  
Yucatán 1.5%  
Otros Estados 11.4%

**Costos de Operación**

Recursos humanos 63%  
Telefonía e Internet 19%  
Infraestructura Tecnológica 9%  
Otros (renta, servicios, etc) 9%

# SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA



## Informe Preliminar sobre la Violación a los Derechos Humanos Laborales en la empresa de Call Center ATENTO MÉXICO

**5 de febrero de 2009**

Este informe presenta, de manera sintética, los resultados de la investigación conducida a lo largo de un año **por el equipo del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)** para conocer las condiciones laborales dentro de los centros de atención telefónica o call centers de la empresa Atento México. La investigación tuvo dos objetivos principales:

- 1) Conocer hasta qué punto la empresa ha incurrido en violaciones sistemáticas al Código de Conducta de la empresa matriz, Telefónica, y;
- 2) Corroborar las denuncias hechas por trabajadores de la empresa, referentes a las graves violaciones que a sus derechos laborales han sufrido en los siguientes rubros:
  - a) Despidos injustificados
  - b) Inestabilidad en el puesto de trabajo
  - c) Incumplimiento en el pago de bonos de productividad y variaciones en el pago completo del salario quincenal
  - d) Incumplimiento en el pago por concepto de reparto de utilidades y otras prestaciones de ley como son prima vacacional, horas extras y aguinaldo
  - e) Incumplimiento de las normas nacionales -Ley Federal de Trabajo- e internacionales, específicamente el Código de Conducta de la empresa matriz, referente al respeto a la libertad de asociación sindical
  - f) Discriminación dentro del centro de trabajo
  - g) Incumplimiento de normas básicas de salud e higiene en el centro de trabajo

## **El negocio de call center en México: cifras para un contexto**

El sector de call center ha crecido a nivel mundial de manera exponencial desde hace 5 o de 10 años, por lo que se puede decir que es un sector joven de la industria de telecomunicaciones. **Según el Global Call Center Report, publicado a mediados de 2007, en conjunto por las universidades de Shieffield (GB), Cornell (EEUU) y el Working Life Research Center (Austria),** el típico call center cuenta con menos de 50 empleados. Sin embargo, la mayoría de los agentes, aproximadamente el 75%, se concentran en call centers con más de 230 empleados. En promedio, solo el 12% de los empleados de un call center trabajan en el área administrativa. El 71% de la fuerza de trabajo en los call center son mujeres.

**Según el Instituto Mexicano del Telemarketing, a inicios de este año 2009,** en México existen más de **268,000** estaciones de trabajo distribuidas en **22.5 mil** empresas que generan más de **380,000** empleos. México concentra así, el **35%** de las estaciones de trabajo establecidas en América Latina. La tasa de crecimiento de este negocio en México fue del **19%** interanual, un ritmo más dinámico que el promedio para América Latina, que es del 14.5%, y muy por encima del promedio mundial de 4%. **El ritmo al que creció la fuerza de trabajo en este sector fue del 35% interanual.** Cabe destacar que la Ciudad de México concentra más del 50% de las posiciones de trabajo de todo el país.

### **Atento México: breve perfil de la empresa**

Atento es una empresa privada, es decir, sin acciones que coticen en las bolsas de valores, filial de Telefónica de España, con estructura administrativa multinacional, y con presencia en más de 10 países alrededor del mundo. Se especializa en la prestación de servicios de atención a las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de Contact Centers o plataformas multicanal. A nivel mundial, Atento cuenta con una fuerza de trabajo superior a los 100,000 trabajadores, ocupando México el segundo lugar en importancia en cuanto a concentración de dicha fuerza con más de 18,000 trabajadores, solo detrás de Brasil que concentra cerca de 60,000, y seguido de España con alrededor de 12,000.

La participación mayoritaria de Grupo Atento se da por parte de Grupo Telefónica de España, y en mucho menor porcentaje –aunque debe ser considerado accionista de importancia- Banco Bilbao Viscaya (BBVA) que controla el 8.65% de su capital. Según datos presentados por su matriz y principal accionaria, la empresa tuvo: un crecimiento en la cifra de negocios del 20% entre 2006 y 2007, cerrando en poco más de 1,000 millones de euros, siendo el segundo negocio más dinámico de Grupo Telefónica. Este crecimiento se debió sobre todo al crecimiento de la actividad de la empresa en Brasil y México. En el periodo 2002-2006 se ha dado un crecimiento interanual promedio superior al 15% en los ingresos.

Atento México y Centroamérica inició operaciones en el país en 2002. Actualmente, tiene una fuerza laboral de más de 18,000 trabajadores distribuidos en 15 centros de trabajo, contact center. La plantilla tiene crecimientos anuales promedio por arriba del 20%, abriendo centros de trabajo de hasta 500 puestos en promedio, con una



regularidad de dos a tres por año. Entre sus principales clientes se encuentran Wal-Mart, Reader's Digest, los bancos BBVA y Santander, las aseguradoras AIG y MetLife, algunas instituciones gubernamentales locales y organizaciones internacionales como FAO y UNESCO.

### **Violaciones sistemáticas a los derechos humanos laborales y al Código de Conducta de Telefónica de España**

En el año 2000, Telefónica de España firmó un acuerdo con la Union Network International (UNI), la Unión General de Trabajadores de España (UGT) y las Comisiones Obreras Españolas (CC.OO), con el objetivo de establecer un marco internacional para regular las operaciones de Telefónica en otros países. Este acuerdo recibe el nombre de "Código de Conducta", el cual es vinculante para todas las filiales de Grupo Telefónica, incluyendo ATENTO. A continuación se marcan las violaciones a dicho Código por parte de la empresa identificadas en esta investigación:

SINDICATO DE PROTECCIÓN APOYADO POR LA EMPRESA. La fuerza de trabajo de Atento está sujeta al Contrato Colectivo de Trabajo signado entre la empresa y el "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (SPTCTRM), controlado por Ramón Salvador Gámez Martínez (quien tiene un largo historial en cuanto al uso de violencia para destruir campañas de organización sindical independiente y que es fugitivo de la justicia mexicana bajo cargos de abuso sexual agravado de menores). Este contrato, como los cientos que Gámez controla, son conocidos como "contratos de protección". Esto significa que el contrato es signado sin el conocimiento o participación de los trabajadores, quienes pierden toda posibilidad de votar por el sindicato que los represente y el contrato que norma sus relaciones con la empresa. De hecho, de los más de 100 trabajadores entrevistados para esta investigación ninguno declaró conocer la existencia del contrato ni de representantes del sindicato en los centros de trabajo. Ningún trabajador había participado tampoco, ni una vez, en una asamblea o en un proceso de elección sindical. El contrato establece solo el mínimo requerido de protecciones para los trabajadores marcados en la ley, y algunas cláusulas ponen a los trabajadores en evidente desventaja frente a la empresa. En resumen, el propósito del contrato que mantiene Atento con Gámez tiene la función de impedir que los trabajadores ejerciten su derecho a asociarse libremente.

**De acuerdo con los testimonios de varios trabajadores que ya están afiliados al STRM, desde los últimos meses del 2008 y hasta la fecha, se ha notado la presencia de dos sujetos en varios centros de trabajo de la Ciudad de México, quienes se identifican como los "representantes sindicales" de los trabajadores por parte del Sindicato Progresista de Servicios Justo Sierra, sindicato que también se encuentra en la órbita de control de Ramón Gámez. Todos los trabajadores contactados declararon que jamás habían visto a ninguno de los dos sujetos con anterioridad. Sin embargo, el personal de confianza de la empresa, supervisores y gerentes, se han encargado de presentar a estos individuos con los trabajadores como sus "representantes", siendo que jamás se llevaron a cabo ni el proceso legal para su elección, ni asambleas para nombrarlos delegados o representantes en los centros de trabajo.**

**Otra táctica que han empleado la empresa y el sindicato de protección es la afiliación forzosa de los empleados recién contratados. Antes de firmar su contrato para trabajar, se les pide, sin sesión informativa de ningún tipo y de manera obligatoria, que firmen su hoja de afiliación al sindicato de protección.**

**Por último, para evitar que los trabajadores se organicen de manera autónoma o formen secciones sindicales democráticas y verdaderamente representativas del STRM, la empresa ha recurrido a la táctica de incorporar a un “tercero en disputa” en la lucha por la representación de los trabajadores, incorporando al proceso a una central sindical corporativa, la Confederación de Trabajadores de México (CTM), conocida por su papel histórico en el control centralista y autoritario que de la clase trabajadora intentó ejercer el Partido Revolucionario Institucional (PRI) durante más de 70 años. Los sindicatos afiliados a esta central también son conocidos por sus prácticas especialmente violentas a la hora de reprimir movimientos autónomos de organización sindical, llegando en muchas ocasiones a las agresiones físicas e incluso a los asesinatos de líderes obreros legítimos.**

El Artículo 2 del Código de Conducta de Telefónica, apartado Libertad Sindical y derecho de negociación colectiva, enuncia que la empresa se compromete a “reconocer el derecho de sus trabajadores a formar sindicatos” y que “todos los trabajadores disfrutarán del derecho a formar y afiliarse a sindicatos”. Sin embargo, el contrato de Atento con Gámez tiene el claro objetivo de privar a los trabajadores de la oportunidad de escoger libremente a sus representantes sindicales. Este es una evidente violación del Convenio 98 de la OIT, Artículo 2, que prohíbe: “las medidas que tiendan a fomentar la constitución de organizaciones de trabajadores dominadas por un empleador o una organización de empleadores.”<sup>1</sup>

**DESPIDOS INJUSTIFICADOS. El propósito ilegal e ilegítimo que Atento persigue al establecer relaciones con sindicatos de protección, se ha hecho aún más evidente cuando grupos de trabajadores han intentado formar sindicatos independientes o han tratado de formar secciones sindicales de organizaciones autónomas, como es el caso del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, perteneciente a la Unión Nacional de Trabajadores (UNT), central obrera progresista, con el legítimo objetivo de hacer valer sus derechos laborales y de establecer negociaciones colectivas transparentes, y apegadas a la legalidad, con la empresa. Los trabajadores que han intentado ejercitar sus derechos laborales en Atento han enfrentado así el fenómeno de la discriminación sistemática.**

Estos hechos han sido probados a través testimonios y demandas laborales. Los actos cometidos en septiembre de 2007, en el Call Center ATENTO Pachuca, contra 40 trabajadores que decidieron ejercer su derecho a la libertad de asociación formando un sindicato y que, lamentablemente, resultaron no solo despedidos, sino posteriormente acosados por personal de seguridad privada contratado por la

---

<sup>1</sup> Aunque México no ha ratificado el Convenio 98, está obligado a respetarlo a virtud de su membresía en la OIT.

empresa para desistirse de sus demandas.

Existe también el caso del trabajador Alfonso Hernández Pérez, despedido en julio de 2008, por invitar a sus compañeros a talleres donde se informarían sobre sus derechos laborales.

A estos acontecimientos se agregan los despidos ocurridos el pasado 3 y 4 de septiembre del 2008, cuando 11 trabajadores de distintos centros (Legaria, Roma, Dinamarca y Plaza Inn), que capacitaban a sus compañeros en materia de derecho laboral para formar un sindicato democrático, fueron obligados a firmar una carta en la que se comprometían a no revelar los términos del “acuerdo” a través del cual se consumaba el despido con móvil represivo.

**Finalmente, la empresa ha llevado a cabo una maniobra de persecución constante y selectiva en contra de todos aquellos trabajadores que deciden afiliarse al STRM para hacer valer sus derechos. Las amenazas son enunciadas, según testimonios presenciales y grabaciones obtenidas por los propios trabajadores, en las juntas de directivos y supervisores, así como en las reuniones de estos con los operadores. Se tiene el testimonio de un grupo de trabajadores a quienes su supervisor amenazó de la siguiente forma: “Todo aquel que se afilie al Sindicato de Telefonistas será despedido con 600 pesos (44 dólares) de finiquito, sin importar su antigüedad”. En otra reunión, en que se les obligaría a afiliarse al sindicato de protección, un gerente les dijo a los trabajadores: “¿Para qué quieren afiliarse a otro sindicato, si ustedes ya tienen un sindicato aquí en la empresa?”. Obviamente, los trabajadores jamás tuvieron conocimiento previo de este sindicato, ni se les dio la opción de afiliarse por voluntad propia. Estos y muchos otros testimonios recabados por el equipo de investigación y organización del STRM, y que están registrados tanto en grabaciones y documentos testimoniales por escrito, como en las propias demandas legales en contra de la empresa, muestran de manera clara la actitud parcial que ha mostrado la empresa frente al legítimo proceso de organización de sus trabajadores.**

Un total de 15 trabajadores han iniciado procesos legales contra Atento, demandando la reinstalación inmediata a sus puestos de trabajo. La mayoría de estos trabajadores son afiliados del STRM.

El artículo 123, sección XXII, de la Constitución Mexicana, así como el art. 47 de la LFT, establecen que los trabajadores solo podrán ser separados de su puesto de trabajo por una causa justificada, la cual se define a partir de ciertos actos y ofensas muy específicos. Tratar de organizar un sindicato no entra en ninguna de estas causas. Los trabajadores despedidos injustificadamente tienen el derecho a demandar su reinstalación o la indemnización por cese. Además, el art. 2 del Código de Conducta de Telefónica marca a la letra: el compromiso de las subsidiarias de Grupo Telefónica a respetar el derecho de sus trabajadores para conformar sindicatos y afiliarse libremente a ellos; sin que la empresa o alguna de sus subsidiarias adopte posturas que impidan el derecho a la organización de los trabajadores.

**INTIMIDACIÓN Y ACOSO.** La investigación revela que la empresa es

responsable de contratar personal de seguridad privada para rastrear y seguir a cada uno de los trabajadores que fueron despedidos entre el 3 y 4 de septiembre, así como a miembros de diversas organizaciones no gubernamentales en defensa de los derechos humanos laborales que apoyan a los trabajadores. En algunos casos la intimidación llevó a que se presentara gente que se identificaba como personal de la empresa en los domicilios de las personas despedidas. Varios de los trabajadores manifestaron haber recibido llamadas de intimidación en sus domicilios por gente que se identificaba como personal de la empresa, así como haber sido seguidos en la calle por vehículos sin placas. Los incidentes de acoso ocurrían aún antes de que los trabajadores fueran despedidos y se incrementaron después de ellos. Atento también incrementó el número de elementos de seguridad privada en los centros de trabajo después de los despidos. Por último, el personal que atiende las oficinas del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, identificó un patrón de observación y vigilancia desde diversos automóviles que se apostaban a las afueras del Instituto de Formación Sindical, donde se llevaban a cabo los talleres de derechos laborales.

**Además de la persecución sufrida por los trabajadores activos en la reivindicación de sus derechos, existen casos de acoso muy graves, tanto por parte de los superiores, como por parte del personal de seguridad privada, en contra de jóvenes trabajadoras.**

**Una entrevistada declara: “He tenido problemas con los policías casi diario. Hubo un tiempo en que se calmaron un poco pero ya empezaron otra vez. Pasaron algunas cosas yo creo no deberían de pasar. En una ocasión me regresaron a las escaleras antes de entrar a mi jornada de trabajo; ya no alcancé de firmar. El policía pensó, o eso dijo, que yo traía algo debajo de mi chamarra y a fuerzas quería que me la quitara. Yo iba ya tarde, íbamos una compañera y yo. Nos paró en la escalera y dijo “¿Qué traes ahí?” Y le dije que no traía nada...él dijo: “Quítate la chamarra”. Mi compañera se echó a correr y me dejó allí sola. Los policías me dijeron que no podía pasar hasta que me quitara la chamarra. Con voz prepotente me ordenaban que me quitara la chamarra...aunque me quedaba un poco pegada y se notaría si traía algo abajo”.**

**El acoso y la discriminación contra las mujeres se hace patente desde el momento de la contratación. En otra entrevista, una trabajadora mencionaba: “Para subir de puesto... [me preguntaron] si era casada, si tenía hijos, cuántos hijos y de qué edades. Porque me dijeron, “Si quieres subir de puesto, yo te necesito aquí, que no faltes ni un solo día. Si te atropella un carro, pues después de te atropelló te levantas y vienes a trabajar...” Así me lo dijeron, “¿Crees que puedes cumplir con el trabajo aunque tienes hijos? Porque te lo digo, aquí no hay faltas..”**

El art. 282 del Código Penal Federal, marca que comete el delito de amenazas quien de cualquier modo amenace a otro con causarle un mal en su persona, en sus bienes, en su honor o en sus derechos, o en la persona, honor, bienes y derechos de alguien con quien tenga algún vínculo. O el que, por medio de amenazas, trate de impedir que otro ejecute lo que tiene derecho a hacer.

Tanto los despidos como el acoso muestran un patrón de discriminación contra los trabajadores que tratan de ejercer sus derechos a la organización y la negociación colectiva. Esta discriminación viola el art. 1 del Código de Conducta de Telefónica que prohíbe la discriminación basada en la opinión política.

**DISPERSIÓN SALARIAL Y FALTA DE PAGO DEL SALARIO MÍNIMO ESTABLECIDO.** La empresa ATENTO es responsable de utilizar dos estrategias para incumplir sus obligaciones en materia salarial. La primera, se refiere a condicionar el monto del salario a través de la “comisión”, es decir, la cantidad de salario depende del número de ventas que un operario realiza a la semana. Esta cantidad también elimina el acceso a otras prestaciones como el “Bono de Productividad”. La segunda es la reducción en el tabulador salarial de los teleoperadores. Esta práctica se caracteriza por descontar prestaciones sociales tomando como base un salario de entre 750 y 900 pesos (55 y 66.6 dólares). Además, el salario realmente recibido por los operadores, que varía entre los 2,000 y los 3,500 pesos (148 y 260 dólares) al mes, también se encuentra muy por debajo del establecido en el tabulador del Contrato Colectivo de Trabajo, que es de 4,500 pesos (333 dólares), el cual, además de ser un contrato de protección –ver el apartado específico-, es desconocido para los trabajadores. Si se comparan ambas cifras, existe una diferencia real de entre 74 y 111 dólares entre el salario que marca el contrato colectivo (salario mínimo legal para trabajadores de esa empresa) y el salario que reciben efectivamente los trabajadores.

El Artículo 2, apartado referente a “Salarios Mínimos” establece: “Ningún trabajador percibirá un salario inferior al mínimo legal que será suficiente para subvenir a sus necesidades y las de sus familias (Convenios 94, 95 y 131 OIT). Se proveerá a todos los trabajadores información clara sobre las condiciones salariales.

Atento viola esta disposición en dos sentidos. En primer lugar paga una cantidad menor al salario mínimo establecido en su Contrato Colectivo, que es el salario mínimo legal que la empresa está obligada a pagar a su fuerza de trabajo. Cabe señalar, que la LFT considera, en su art. 391 fracción VI, como requisito del Contrato Colectivo el enunciar el monto de los salarios, y que estos, como en todo convenio suscrito en México, deben ser cumplidos por las partes.

En segundo lugar, los salarios en Atento son tan bajos que violan el art. 90 de la LFT, que describe al salario como la cantidad menor que debe recibir en efectivo el trabajador por los servicios prestados en una jornada de trabajo, y que deberá ser suficiente para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia en el orden material, social y cultural y para proveer la educación obligatoria de sus hijos.

Por último, la variación arbitraria en los salarios de los trabajadores podría estar dando lugar a una probable defraudación al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), institución encargada de proporcionar los beneficios sociales como la salud y el fondo para el retiro a los trabajadores. En el art. 15 de la Ley del Seguro Social, fracciones I y III, se determina que los patrones están obligados a registrarse e inscribir a sus trabajadores en el IMSS, comunicar sus altas y bajas, así como las modificaciones de su salario, dentro de plazos no mayores a cinco días hábiles. Al ser las variaciones salariales tan drásticas, es probable que Atento



no se las comunique al IMSS en tiempo y forma, incurriendo así en prácticas ilegales.

**SUBCONTRATACIÓN.** La empresa es responsable de utilizar formas de contratación de personal que violan el derecho de los teleoperadores a contar con un empleo estable y bien remunerado. La primera tiene que ver con el modelo para contratar personal por medio de tres razones sociales distintas: a) ATENTO S.A. de C.V., b) ATENTO SERVICIOS S.A. de C.V., y C) ATENTO Mexicana S.A. de C.V. Con esto, la empresa busca evadir responsabilidades legales para con sus trabajadores.

Otra modalidad que utiliza ATENTO para evadir su obligación de contratar personal en condiciones estables es por medio de la subcontratación o tercerización con agencias especializadas en recursos humanos como Pentafon y ADECCO. Se ha identificado que cuando los operadores entran a trabajar por medio de una de estas agencias, su sueldo presenta variaciones de alrededor de 500 y hasta 1,000 pesos (37 y 74 dólares) mensuales menos que con respecto a sus compañeros operadores contratados por las razones sociales de ATENTO. Estos hechos constituyen una clara violación al Artículo 4, apartado Estabilidad en el Empleo, del Código de Conducta, y podrían estar violando también el art. 1 referente a la no discriminación.

**JORNADA DE TRABAJO Y HORAS EXTRA.** La empresa es responsable de rotar horarios de manera indiscriminada como una forma de ejercer presión hacia los teleoperadores, y al mismo tiempo, aumentar sus propias ganancias a costa del desgaste físico y emocional que esto provoca en el trabajador. Se ha identificado la rotación de horarios de trabajo como un factor de presión que se aplica a los trabajadores cuando se les quiere obligar a que renuncien “voluntariamente”. Se tiene también evidencia que demuestra el incumplimiento en el pago de horas extra. Aún cuando obligan a los trabajadores a laborar más de 48 horas a la semana, aún los domingos y días festivos, el tiempo extra laborado se compensa con remuneración normal y no con los porcentajes extra de pago que para las horas extra marca el art. 73 de la LFT.

**A la pregunta: ¿Qué es lo que pasa cuando hay operativos [contingencias]?**  
**Una trabajadora respondió: “Entro a las cinco de la mañana [una hora antes de que comience su turno normal], y salgo a las tres de la tarde. Solo a veces [pagan horas extra]. Porque se supone que si llegamos a deber este tiempo, a veces se agarran de eso y dicen: “Vas a entrar a las 5 de la mañana. Si no debes nada, pues te pago tiempo extra, pero si debes llamadas, si debes tiempo, pues de allí me vas a pagar.”**

**Acerca de los Permisos Sin Goce de Sueldo (PSG), la misma trabajadora menciona: “Por ejemplo el día de hoy, resulta que tu turno normal es de 7am a 3pm, pero a las 12 del día la empresa te dice “se me cayó el sistema, entonces vete a tu casa y me quedas a deber 3 horas” o lo que sea, y lo pagas después. Si porque hay problemas con las máquinas o no hay sistema...eso lo tenemos que pagar”.**

**Por último, para el caso de los “turnos partidos” describe: “Si llegas en la mañana a cumplir tu jornada de 7 horas y no regresas a cubrir la segunda, te ponen falta todo el día. A mí me pasó muchas veces. Por ejemplo, llegué a trabajar de 7 a 2 de la tarde, cubrí mi jornada de 7 horas y llegué a las 5 con tres. Y ya no me dejaron entrar, no me dejaron firmar por llegar tarde, y me descontaron todo el día”.**

**Tampoco son respetados los mínimos legales de días de descanso por días laborados, no se respetan las incapacidades médicas a los trabajadores y se les descuentan los días si asisten al médico.**

**Una trabajadora declaró en entrevista: “No he tenido un solo descanso en todo el mes. Me acaban de cambiar al supervisor, y ella [la nueva supervisora] dijo: hay que venir un día completo, y el otro [el anterior] me dejó a salir a mi hora normal. Estuve desde las 8 de la mañana hasta las 3 de la tarde, y de cinco de la tarde hasta las diez de la noche [...] Llevo más de dos meses [sin ver a mi familia] y no hay permisos... para nada”. Y en otra parte de la misma entrevista: “No puedo ir a una cita médica del seguro [social], porque las veces que he ido, me han dicho -como yo soy de ocho horas-, que tengo que tomar la cita en las mañanas, llegar temprano, pero yo estoy en mi horario del trabajo y no me permiten faltar por eso, me descuentan el día. Y hay citas en las tardes, que empiezan a las 4, y yo he ido a preguntar y me han dicho que tengo que tomar ficha a las 11 de la mañana para que me atiendan. Entonces, si salgo... ¿qué puedo hacer? Por eso nunca he asistido a una consulta en el seguro [social]”.**

Estas prácticas son también violatorias del Artículo 2, Apartado referente a la “Jornada Laboral”, del Código de Conducta, que marca el derecho a gozar de una mayor remuneración por el tiempo excedente de trabajo.

**RECESOS Y TIEMPOS DE DESCANSO.** La empresa es responsable de limitar el tiempo que los trabajadores tienen para tomar alimento e ir al baño bajo el argumento de estar castigados por llegar tarde a trabajar. Al mismo tiempo, se identifica como una práctica corporativa el eliminar el tiempo de alimentos y descanso, y de acortar el tiempo del baño de los teleoperadores mientras la empresa se encuentra en estado de “Contingencia”.

**Al preguntársele acerca de los problemas que los médicos identificaron como la causa de sus problemas de salud, una trabajadora del centro de Pachuca declaró: “Estar tanto tiempo sentada. No nos permiten desconectarnos por tanto tiempo, ¿no? Y la vista, constantemente en el monitor, se afecta. El daño a los riñones por estar tanto tiempo sentada y por no tomar agua, para no levantarte tantas veces. Tenemos el *break* de 15 minutos, y si nos desconectamos para ir al baño o tomar agua, es tiempo que tenemos que pagar después de nuestra jornada. Para no tener problemas, no me levanto para nada... sí... para nada. No tomo agua y de allí es de donde vino mi enfermedad de los riñones”.**

Esto viola el art. 63 de la LFT, donde esta ordena se conceda al trabajador un mínimo de 30 minutos de descanso diario a la mitad de la jornada laboral. Se viola

también el Artículo 2, Apartado referente a la “Jornada Laboral” del Código de Conducta.

**SEGURIDAD E HIGIENE.** La empresa tiene responsabilidad directa en lo referente a la falta de seguridad e higiene en el equipo e instalaciones de los centros de trabajo. Ningún trabajador tiene su propia diadema para realizar y recibir llamadas, esto, además de la falta de pausas mínimas entre llamadas para descansar los oídos, ocasiona infecciones y problemas auditivos. Se ha detectado que, deliberadamente, la empresa acciona el aire acondicionado a bajas temperaturas para que los operadores “rindan más en su trabajo”, aunque el argumento real, descubierto por los mismos trabajadores, es el de conservar las computadoras a un temperatura adecuada aunque se afecte la salud de los operadores, si a eso le sumamos las continuas llamadas que deben realizar por teléfono, pues no se les permiten pausas entre llamadas, se incrementan los malestares y dolores de garganta entre los teleoperadores. La falta de protectores de pantalla y uso de pantallas LCD generan impactos irreversibles en la capacidad visual de los trabajadores. Estos padecimientos están probados por partes médicos<sup>2</sup>.

**En testimonios grabados sobre las condiciones de trabajo en los centros se declara lo siguiente: “Las sillas y las máquinas no están niveladas como deben de estar, están muy malos los asientos. Muchas veces la silla está muy abajo de la máquina...las mantienen abajo y no las podemos subir. [En mi área] hay una o dos [sillas que funcionan], y son diez lugares. Nos peleamos por ellas, las robamos unos a otros”. Más adelante: “Hay alfombra y una vez había plaga de no sé qué bichos en la alfombra. ¿Sabes que pasó la última vez? el agua que consumimos...estaba contaminada. Unos de mis compañeros se enfermó y estaba incapacitado por una enfermedad porque el agua estaba contaminada”.**

**Otra trabajadora declara con respeto a la salud emocional: “Ahorita ha sido mucha preocupación y no puedo dormir bien y estoy preocupada por algunos problemas que he sufrido allí. Desde que entré allí, empecé a notar que ya no escribo igual porque hasta la mano me tiembla, así ha sido. Empecé a bajar de peso. Al principio no me molestó porque sí quería bajar un poco. Pero ahora no lo puedo creer (*llorando*), peso lo que pesaba en la secundaria”.**

**Con respeto a los padecimientos del trabajo menciona: “Tengo dolor aquí atrás, siempre me cuesta trabajo mantenerme derecha tantas horas. Son cosas que no tomamos en cuenta, pero que nos hacen daño a la larga [...] Una vez me dolía mucho el pecho, me lloraban los ojos, y olía mucho a amoníaco, estaba puesto el aire acondicionado. Mis compañeros empezaron a toser, y**

---

<sup>2</sup> Para profundizar más sobre las enfermedades en el trabajo se puede revisar la Guía para la Prevención de Riesgos Laborales en los Centros de Llamadas, publicado de manera conjunta por Vodafone España, CGT, CC.OO. y Telefónica de España, disponibles en línea en <http://www.fct.ccoo.es/comunes/temp/recursos/31/62175.pdf>, y en donde se detallan la manera en que surgen y se propagan enfermedades laborales en este tipo de industria y las formas de evitarlas. Se hallan también las investigaciones realizadas por CTA-FOETRA Argentina, sindicato que tiene negociación activa con la empresa y que además es miembro de UNI.

**pensé: “aquí me va a salir sangre o no sé”, porque me sentía súper mal, me dolía el pecho, y pensé: “¿acaso nos quieren matar o qué?”. Y yo sé que el amoniaco quema por dentro cuando se respira, que es un químico corrosivo y peligroso”.**

De acuerdo a la Norma Oficial Mexicana expedida el 21 de mayo de 1999 NOM-001-STPS-1999- EDIFICIOS, LOCALES, INSTALACIONES Y AREAS EN LOS CENTROS DE TRABAJO- CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE, que rige para todos los centros de trabajo en el país, los patrones están obligados a establecer lugares limpios, adecuados y seguros, destinados al desempeño de las labores de los trabajadores, para evitar que la salud de los mismos se vea afectada, así como áreas para sanitarios y consumo de alimentos. En cuanto a esto último, los trabajadores declaran no contar con suficientes sanitarios y la carencia, en la mayoría de los centros de trabajo, de áreas para consumo de alimentos.

Otras faltas en que ha incurrido la empresa en esta materia, se refieren a los altos ritmos de trabajo y presión, que generan estrés y otras enfermedades psicológicas, al grado de que algunos trabajadores han tenido que recibir medicación psiquiátrica tras un tiempo de laboral en la empresa; falta de adecuación de los locales, ausencia de comités de seguridad e higiene en el trabajo, jornadas que se prolongan en períodos de “contingencia”, ausencia de rutas apropiadas de emergencia. Todas estas irregularidades han permitido establecer un patrón de deterioro de la salud física y emocional de los teleoperadores a medida que va aumentando el tiempo de laborar en la empresa. En muchas ocasiones este deterioro lleva a los trabajadores a abandonar sus labores sin reclamar las prestaciones que otorga la ley.

Aunque no existe una regulación específica en cuanto a los ritmos de trabajo, el art. 57 de la LFT señala que el trabajador podrá solicitar ante la Junta de Conciliación la modificación de la jornada de trabajo por considerarla excesiva.

Por otra parte, estudios médicos desde los años setenta ya documentan la existencia del burnout: una forma avanzada de estrés laboral que llega a desarrollar una incapacidad total para volver a trabajar y que se presenta en personas cuya profesión se basa en el trato directo con gente. Los altos grados de estrés presentes en los trabajadores y documentados en partes médicos, son una muestra de que la empresa no se preocupa por cuidar la salud integral de sus trabajadores.

La Hipoacusia y sordera de trabajadores expuestos al ruido constante y la Neurosis ocasionada por mantener un trato continuo de personas, son padecimientos enunciados en la Tabla de Enfermedades del Trabajo de la LFT, numerales 156 y 161 respectivamente.

El art. 504 de la LFT obliga a la empresa mantener en el lugar de trabajo los medicamentos y material de curación necesarios para primeros auxilios, así como adiestrar personal para que los preste. Además, cuando tenga a su servicio más de 100 trabajadores, deberá establecer una enfermería, dotada con los medicamentos y material de curación necesarios para la atención médica y quirúrgica de urgencia. Esta debe ser atendida por personal competente, bajo la dirección de un médico

cirujano. Cuando tengan a su servicio más de trescientos trabajadores, instalar un hospital, con el personal médico y auxiliar necesario; en acuerdo con los trabajadores, podrán los patrones celebrar contratos con hospitales ubicados cerca del lugar en que se encuentre el establecimiento que permita el traslado rápido y cómodo de los trabajadores, para que se les presten los servicios anteriormente mencionados.

La falta de enfermería y, en muchos casos, de un botiquín con elementos mínimos para los primeros auxilios, se hizo evidente en dos casos considerados en esta investigación. El pasado mes de marzo un trabajador resbaló dentro del centro de trabajo Roma y, como consecuencia de la caída, se fracturó el tobillo, sin que hubiera alguna persona mínimamente preparado para otorgarle los primeros auxilios tendiendo que esperar hasta que llegara un servicio médico externo y lo atendiera. Otro caso fue el de una trabajadora embarazada del Centro Legaría, quien sufrió un aborto involuntario debido a la negligencia del personal de confianza de la empresa para prestar primeros auxilios a las señales de malestar.

**En este mismo sentido, una trabajadora de Pachuca recuerda un caso grave: “A una amiga mía le dio un ataque. Los supervisores no dejaron que se acercaran unos compañeros para auxiliarla, ni a poner algo para que no se asfixiara. Pasaron casi 20 minutos y el supervisor gritó: “Pónganse a trabajar señores”. Por último, no dejaron subir los paramédicos. La chica estaba desmayada, o no sé, en la silla, y su compañero estaba a su lado sin poder auxiliarla porque el supervisor estaba allí, hablando por la diadema. Los policías no dejaban subir los paramédicos. Entonces, cuando alguien se pone mal, sus amistades lo bajan para esperar la ambulancia”.**

Los trabajadores han reportado también que en la mayoría de los centros de trabajo NO se llevan a cabo simulacros de sismo e incendio, además de que en algunos centros las salidas de emergencia están bloqueadas. Además de violar el Art. 10 fracción II de la Ley General de Protección Civil para todo el País, se viola la Ley de Protección Civil para el Distrito Federal en su art. 39, donde ordena que los administradores, gerentes, poseedores, arrendatarios o propietarios de inmuebles, realicen simulacros por lo menos tres veces al año.

Además, la empresa es notoriamente responsable de incumplir los arts. 509 y 510 de la LFT, donde se señala que para que se investiguen las causas de los accidentes y enfermedades, proponer medidas para prevenirlos y vigilar que se cumplan, en cada empresa o establecimiento se organizarán las Comisiones de Seguridad e Higiene que se juzguen necesarias, compuestas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón. Cosa que nunca ha hecho ATENTO en México.

Por todo esto, la empresa es responsable de violar el Artículo 3, Apartados Primero y Segundo del Código de Conducta de Telefónica de España, referentes a La garantía de que los lugares de trabajo son seguros y no entrañan riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores (Convenio n° 155 de la OIT).

REPARTO DE UTILIDADES. El art. 87 de la LFT establece que todos los trabajadores que laboren al servicio de un patrón tienen derecho a participar de las



utilidades de las empresas y deben recibir, en reparto proporcional, el 10% de las ganancias anuales de la empresa, que para Atento fueron de 23.87 millones de euros en 2007. Sin embargo, los trabajadores recibieron entre 40 y 263 pesos por este concepto. La empresa podría haber incurrido en un probable fraude fiscal, ya que, partiendo de lo repartido por concepto de utilidades habría declarado al Sistema de Administración Tributaria (SAT) ganancias por alrededor de 2.01 millones de euros en 2007, y no los 23.87 millones que declara en su informe corporativo. Aunque las razones de esta inconsistencia no son claras, es evidente que el no pago completo del reparto de utilidades es también violatorio del Código de Conducta.

**CONCLUSIÓN.** Es por todas estas circunstancias que los trabajadores de la empresa Atento recurrieron al apoyo del Sindicato de Telefonistas. Primero asesorándose y tomando capacitación en materia de sus derechos laborales, para posteriormente hacerlos valer, y luego tomando la decisión de constituir una sección de dicho sindicato en la empresa que pueda representar realmente sus intereses frente a la patronal. Así, los trabajadores de Atento, en su gran mayoría jóvenes, mantienen, apoyados en todo momento por el STRM, una dura lucha para ejercer su derecho a la libertad de asociación sindical. En este proceso organizativo se enfrentan no solo a la represión sistemática que Atento ha montado en su contra, poniendo todos los obstáculos mencionados arriba, a este proceso justo, legítimo y, sobre todo, absolutamente legal; sino a la férrea y agresiva oposición tanto por parte de los sindicatos de protección, que se niegan a perder el lucrativo negocio que les representa su componenda con la empresa, como por parte de la central corporativa que ha identificado un negocio potencial en el control de los más de 18,000 trabajadores que laboran en la misma, y que hará todo lo posible por llevarse una tajada de tan atractiva cuota.

De aquí la necesidad de que esta problemática sea difundida y discutida en distintos foros e instancias, de tal manera que este numeroso grupo de trabajadores pueda mejorar sus condiciones de trabajo e impulsar una mejora más amplia en el sector del call center en México.

## ANEXO 2: Cronología de la Sección 187

9 de Junio de 2009	Ingreso de la solicitud de actualización de socios integrantes de la Sección 187 Atento servicios S.A. de C.V. del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, así como la correspondiente <b>Toma de Nota</b> a la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
27 de Agosto de 2009	Se otorgó por parte de la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) la Toma de nota a la Sección 187. La cual reconoce a los trabajadores de Atento como afiliados al STRM.
25 de Septiembre de 2009	Presentación de la Sección 187 en la XXXIV Convención Nacional Democrática de los Telefonistas, con la presencia de Larry Cohen presidente de CWA.
15 de Octubre de 2009	Presentación del caso de la Sección 187 en el Foro Internacional " Inversión e Impunidad Laboral en México: las empresas multinacionales y sus contratos de protección nacional ", realizado en la Cámara de Diputados.
20 de Octubre de 2009	Reunión de la Sección 187 con trabajadores de las organizaciones de SIET (Costa Rica), STELGUA (Guatemala), SUTTEL (El Salvador) y de la Federación Enrique Smith (Nicaragua).
27 de Octubre de 2009	Participación de la Sección 187 en el Tribunal Internacional de Libertad Sindical
3 de Diciembre de	Presentación del caso de la Sección 187 en el seminario Internacional " La Crisis y el Trabajo en América del Norte ", realizado en la Cámara de Diputados, en el que se contó con la presencia del

2009	Centro de Solidaridad, la fundación Friedrich Ebert Stiftung, CEP/SCEP, CWA, Sindicato de Telefonistas y partidos políticos.
15 de Diciembre de 2009	El STRM ingresa la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Atento ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal.
14 y 15 de Enero de 2010	Presentación de la situación sindical de Atento México en la XIV Reunión de la Alianza UNI-Sindicato Global con Telefónica, celebrada en la ciudad de Bogotá, Colombia.
1° semana de Febrero de 2010	Presencia activa de representantes del sindicato de Protección (Sindicato Progresista).
3 de Febrero de 2010	Negativa de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal para admitir la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de Atento. Solicitando al STRM documentos que ya fueron presentados.
17 de marzo de 2010	Segunda negativa de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje al STRM a la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de Atento. Bajo los mismos argumentos.

# SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA STRM



## **Reporte sobre la situación laboral y la campaña de organización sindical conducida por el STRM en la empresa Atento México**

13 de abril de 2010

El presente reporte tiene como objetivo exponer las condiciones laborales que prevalecen en la empresa Atento México, así como la actitud de total parcialidad que la administración de la misma ha mostrado frente al proceso de sindicalización que el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) lleva a cabo con los trabajadores de Atento. Dicha actitud se consigna en el total apoyo que ha recibido el Sindicato "Progresista", *Justo Sierra*, de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana por parte de la empresa para mantenerse en el control del Contrato Colectivo de Trabajo, mientras conduce una campaña de desprestigio, represión y hostigamiento contra el STRM y los miembros de su sección 187, que tiene presencia en la empresa.

### **El negocio de call center en México**

El sector de call center ha crecido a nivel mundial de manera exponencial desde hace poco más de 10 años, por lo que se puede decir que es un sector joven de la industria de telecomunicaciones. Según el Global Call Center Report, publicado a mediados de 2007, en conjunto por las universidades de Shieffield (GB), Cornell (EEUU) y el Working Life Research Center (Austria), el típico call center cuenta con menos de 50 empleados. Sin embargo, la mayoría de los agentes, aproximadamente el 75%, se concentran en call centers con más de 230 empleados. En promedio, solo el 12% de los empleados de un call center trabajan en el área administrativa. El 71% de la fuerza de trabajo en los call center son mujeres.

Según el Instituto Mexicano del Telemarketing, a inicios del año 2009, en México existían más de 268,000 estaciones de trabajo distribuidas en 22.5 mil empresas que generaban más de 380,000 empleos. México concentra así, el 35% de las estaciones de trabajo establecidas en América Latina. La tasa de crecimiento de este negocio en México fue del 19% interanual, un



ritmo más dinámico que el promedio para América Latina, que es del 14.5%, y muy por encima del promedio mundial de 4%. El ritmo al que creció la fuerza de trabajo en este sector fue del 35% interanual. Cabe destacar que la Ciudad de México concentra más del 50% de las posiciones de trabajo de todo el país.

#### **Atento México: breve perfil de la empresa**

Atento es una empresa privada, es decir, sin acciones que coticen en las bolsas de valores, filial de Telefónica de España, con estructura administrativa multinacional, y con presencia en 17 países alrededor del mundo. Se especializa en la prestación de servicios de atención a las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de Contact Centers o plataformas multicanal. A nivel mundial, Atento cuenta con una fuerza de trabajo de 132,121 trabajadores.

El control financiero total de Grupo Atento lo tiene Grupo Telefónica de España. Según datos presentados por la propia empresa, Atento tuvo un crecimiento en la cifra de negocios del 30% entre 2007 y 2008 –último periodo para el que presenta información financiera-, cerrando en 1,306 millones de euros. Atento se posicionó así como la tercera mayor empresa de *Contact Center* del mundo. Además de 95 Plataformas en 15 países, Atento cuenta con operaciones en estructuras de sus clientes, profesionales de campo y oficinas comerciales en Estados Unidos y Francia. 60,714 es el número de puestos de atención construidos por el Grupo.

En 15 países posee *Contact Centers* y en 2 actúa a través de oficinas comerciales. Viene expandiendo sus operaciones en Latinoamérica, ampliando su foco en negocios a partir de Estados Unidos, además de haber adquirido recientemente Telemarketing Prague, en República Checa. Es la tercera mayor empresa en el mercado mundial de Contact Center, pilar del llamado *Business Process Outsourcing* (BPO), además de ser la empresa líder en los mercados de habla hispana y portuguesa.

Atento México y Centroamérica inició operaciones en el país en 2002. Según datos de un estudio realizado por la revista de negocios *Expansión*, a mediados del 2009, Atento México contaba con una fuerza laboral de 24,900 trabajadores distribuidos en 18 centros de trabajo –hay que mencionar que en su sitio web oficial la empresa reporta tener solo 13,500 trabajadores. La plantilla tiene crecimientos anuales promedio por arriba del 20%, abriendo centros de trabajo de hasta 500 puestos en promedio, con una regularidad de dos a tres por año. Sus resultados consolidados en México y Centroamérica fueron:

**Ventas Anuales:** 3'965,200,000 con una variación del +60.6% con respecto al año anterior



**Utilidad Neta:** 550,400,000, con una variación de + 42.8% con respecto al año anterior

**Retorno sobre Capital:** Pasó del 51.5% en 2007 al 68.6% en 2008.

**Margen Neto de Ganancia:** Pasó del 13.9% en 2007 al 15.6% en 2008.

A partir de estas cifras, el mismo estudio posicionó a Atento como la empresa número 252 de entre las 500 empresas más grandes de México.

A nivel mundial Atento cuenta con más de 400 clientes. Entre los principales se encuentran Wal-Mart, Reader's Digest, los bancos BBVA y Santander, las aseguradoras AIG y MetLife, algunas instituciones gubernamentales locales y organizaciones internacionales como FAO y UNESCO.

### **Constitución legal y situación jurídica de la Sección 187**

En México es necesario contar con la aprobación del gobierno a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y las Juntas de Conciliación y Arbitraje (locales y federales), las cuales pueden otorgar o desconocer los registros sindicales, realizar tomas de nota de representantes de trabajadores, calificar elecciones y recuentos, huelgas, etc. Por lo que es necesario cubrir los requisitos y procedimientos establecidos para que una organización sea reconocida legalmente por el patrón y el gobierno.

En base a estos requerimientos el día 9 de junio de 2009 se ingresó la solicitud de actualización de socios integrantes de la Sección 187 Atento Servicios S.A. de C.V. del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, así como la petición para obtener la correspondiente **Toma de Nota** a la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), en la que se adjuntó la información que marca la ley para su aprobación. Cabe señalar que como mínimo se requieren 21 trabajadores para dicho trámite, en este caso la sección 187 se conformó por 24 trabajadores.

El 27 de agosto de 2009 se otorgó por parte de Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) la toma de nota respectiva que reconoce como afiliados al STRM a los trabajadores de ATENTO que conforman la Sección 187. En los hechos, esta toma de nota permite al STRM avanzar en la representación de los trabajadores de ATENTO. Sin embargo, en México no basta con obtener el registro sindical para que un sindicato libre y auténtico pueda defender los derechos laborales y lograr mejores prestaciones en beneficio de sus integrantes. En casos como este, cuando un sindicato controlado por la empresa ya cuenta con un contrato, el sindicato independiente se ve obligado a demandar la Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo.

En este sentido, el STRM demandó el día 15 de diciembre de 2009 a la Junta

de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de Atento, anexando los requisitos necesarios para dicho trámite. Mediante este proceso la autoridad manifiesta una fecha para llevar a cabo un recuento en el centro o los centros de trabajo, para probar y determinar por cual de los sindicatos en litigio quieren ser representados los trabajadores.

Por otro lado, en tanto la autoridad emite una resolución, regularmente a los sindicatos independientes se les exigen diversos requisitos que no establece la ley con el fin de dilatar el proceso.

La respuesta emitida por parte de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal se recibió el 3 de febrero de 2010, en ella se indica que para admitir la solicitud de titularidad del Contrato Colectivo de Atento Servicios por parte del STRM y determinar una fecha de recuento sindical es necesario presentar los siguientes documentos: "Acta de Asamblea en la que se autorice al Sindicato actor para demandar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo debidamente firmada por el Secretario General; altas al IMSS o cualquier otro documento original con los que acredite la relación laboral de los trabajadores que dice representar en cada una de las sucursales mencionadas en su escrito inicial de demanda, las afiliaciones de dichos trabajadores, así como para que manifieste ante esta junta en cual de los domicilios de la empresa se practicará la notificación y emplazamiento".

La respuesta a esta notificación debe ser entregada en un término de tres días hábiles a partir de la fecha de notificación. En este caso, la respuesta por parte del STRM fue emitida en tiempo y forma y en ella se señaló que legalmente el STRM no está obligado a presentar dicha documentación, ya que no compete a esa autoridad solicitar la documentación requerida, misma que había sido entregada previamente en los trámites para obtener la toma de nota; y lo que le corresponde a la Junta Local es expedir una fecha para realizar el recuento sindical.

El 17 de marzo de 2010 la Junta Local emite una nueva notificación al STRM, en ella se envía el mismo documento que se había expuesto el pasado 3 de febrero, bajo los mismos términos y solicitando la misma información. En esta notificación se evidencia la finalidad de prolongar la resolución en la que los trabajadores de Atento puedan elegir al sindicato que los represente mediante el voto libre y secreto.

En base al plazo determinado de tres días hábiles expuesto en la notificación de la Junta Local, el STRM estableció en los mismos términos la respuesta enviada, de no presentar la documentación requerida al no estar

obligado constitucionalmente a presentar la misma, ya que se presentó en el momento en que se solicitó la Toma de nota de la Sección 187 Atento.

En este sentido se evidencia que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal está dando tiempo a la empresa Atento y al sindicato Progresista para que pueda conformar una estructura dentro de los centros de trabajo, la cual no tenía, con el fin de que en un futuro recuento los trabajadores se identifiquen con él al momento de votar. Con esto se destaca que la libertad sindical en este país es uno de los derechos que contiene la ley, pero que en los hechos no se aplica y mucho menos se respeta, situación que se genera con el fin de proteger intereses contrarios a los de los trabajadores.

Ahora la sección 187 continúa a la espera de que la autoridad admita la demanda y se ajuste a los procedimientos legales establecidos para el recuento como una garantía constitucional de elección de representantes sindicales.

#### **El compromiso de neutralidad establecido por la empresa**

En la preparación del proceso organizativo llevado a cabo por el STRM, el 23 de septiembre del 2009 tuvo lugar en la sede corporativa de Telefónica en la ciudad de Madrid, España, una reunión entre directivos de dicha empresa con Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM, en la que participaron también representantes de los sindicatos de telecomunicaciones de España de Comisiones Obreras y de la Unión General de Trabajadores, así como la representación de *Union Network International* (UNI), sindicato global que tiene suscrito un Código de Conducta con Telefónica a nivel mundial. En dicha reunión imperó un respeto absoluto entre las partes y la voluntad de todos para que la representación sindical en Atento México se resuelva de manera transparente, democrática y apegada a Derecho. Telefónica se comprometió a que en este caso habría un cumplimiento puntual y riguroso del Código de Conducta suscrito con UNI, que garantiza particularmente la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva, por lo que se comprometió a que la empresa actuaría, a partir de esa fecha, invariablemente de manera neutral y garantizando de su parte las condiciones para un proceso de recuento limpio y transparente en todas sus etapas.

En este sentido, Telefónica se comprometió también a resolver con la administración de Atento en México sobre la instrumentación de los mecanismos necesarios para garantizar la imparcialidad y la neutralidad plenas de la empresa en todo el proceso de la demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo y del recuento. Sin embargo, la actitud de la

administración de Atento en México no ha reflejado el respeto a los importantes compromisos contraídos el 23 de septiembre en Madrid.

### **Campaña antisindical promovida por Atento en contra del STRM y en apoyo al Sindicato Progresista**

Desde principios de 2009 y de manera mucho más intensa en el transcurso del presente año, la empresa Atento Servicios ha promovido distintas acciones y medidas que forman parte de la campaña antisindical que desarrolla en contra del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) y que evidencian una actitud parcial a favor del sindicato de protección creado por la misma empresa: el "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana".

En 2001 la empresa firmó un contrato colectivo de trabajo con el sindicato Progresista. Esto fue llevado a cabo sin el conocimiento ni la participación de los trabajadores. Inclusive, los trabajadores nunca habían visto el contrato hasta que el STRM lo hizo público en 2007. Los trabajadores jamás han tenido la oportunidad de elegir realmente a sus líderes ni de participar en la negociación colectiva.

A continuación se describen las acciones y medidas que Atento ha implementado para beneficiar al Sindicato Progresista y debilitar la presencia del STRM en la empresa:

- Presencia activa y permanente del Sindicato Progresista en los centros de trabajo a través de "representantes" o "facilitadores" sindicales.

A partir de la solicitud de titularidad del contrato colectivo realizada por el STRM ante las autoridades laborales en diciembre de 2009, la presencia del Sindicato Progresista en los centros de trabajo ha sido cada vez más intensa y notoria, contando de manera permanente con la complacencia de la empresa para desarrollar ciertas actividades, a través de la designación y ejercicio de "facilitadores" o "representantes" del Sindicato de Protección en los centros de trabajo.

Los supuestos "representantes" o "facilitadores" sindicales son operadores seleccionados y designados por la propia empresa y el Sindicato Progresista que cumplen dos funciones principales: en primer lugar, "simular" la representación y defensa de los intereses y derechos de los trabajadores. En segundo lugar, buscan vigilar, controlar e identificar a los trabajadores inconformes en general y especialmente a los simpatizantes así como a los afiliados al STRM.

Ambas actividades, además de buscar generar confusión entre el conjunto



de trabajadores, persiguen como objetivo central contrarrestar y aminorar la presencia y avance en las tareas de información, organización y sindicalización desarrolladas por el STRM rumbo a la obtención de la titularidad del contrato colectivo de trabajo.

Se debe precisar que si bien en un inicio la empresa y el Sindicato Progresista recurrieron a trabajadores clasificados como "de confianza" para realizar tales funciones, actualmente se ha cooptado a trabajadores operativos.

Cabe enfatizar que dichos "representantes" si bien son operadores, no fueron elegidos por el conjunto de trabajadores e incluso son desconocidos por ellos tanto en sus personas, los criterios por los cuales fueron designados así como las funciones que realizan. Es una constante que los trabajadores identifiquen a los "representantes" o "facilitadores" del Sindicato Progresista como elementos cercanos a la gerencia de la empresa, más no al conjunto de trabajadores.

A cambio de realizar tales funciones, los "facilitadores" o "representantes" reciben ciertos privilegios individuales expresados en dejar de realizar su trabajo habitual -atender llamadas telefónicas-, recibir completo el pago de su salario, bonos adicionales de productividad y el pago horas que no laboran, además de laborar medio turno y contar con mayor flexibilidad en cuanto al horario de su jornada para desarrollar sus funciones.

- Acciones, gestiones y dádivas del Sindicato de Protección para los trabajadores.

Las actividades que desarrollan los "representantes" del Sindicato de Protección, distan totalmente de las acciones inherentes a la noción y ejercicio de una representación sindical auténtica, se reducen en cambio a la realización de acciones y gestiones mínimas que no resuelven la problemática de fondo que diariamente viven los trabajadores: disminución de salarios, cancelación y retraso en el pago de bonos, capacitación inadecuada, despidos masivos e injustificados, favoritismo, etc.

Entre las acciones promovidas por el Sindicato Progresista a través de los "representantes" se encuentran:

- a) Identificar las inconformidades o necesidades de los operadores en la realización de su trabajo. Dicha función responde en sentido estricto a una acción de vigilancia y control sobre ellos. Las quejas, demandas e inconformidades de fondo expresadas por los trabajadores son canalizadas directamente a la empresa sin solución alguna a los problemas de fondo.
- b) Justificar las prácticas y violaciones que comete Atento en contra de los trabajadores. El Sindicato Progresista difunde la supuesta "mala



situación financiera " en que se encuentra la empresa para argumentar la imposibilidad de incrementar los salarios.

- c) Distribuir información sobre programas sociales del gobierno mexicano destinados a los trabajadores para la adquisición de vivienda. Se les presenta a los operadores como un logro del Sindicato Progresista cuando dicho programa es de cobertura nacional para cualquier trabajador.
- d) Promover descuentos para la obtención de ciertos servicios: ópticas, museos, consultorios dentales, becas para estudiar en universidades privadas (cuyas colegiaturas mensuales exceden al doble o triple el salario que recibe un operador), tarjetas de crédito, reducción de costos en viajes recreativos, contratos de servicios de telefonía, coincidentemente con la empresa Movistar propiedad de Telefónica.
- e) Realizar permisos para que los operadores que presentan alguna discapacidad física o las trabajadoras embarazadas puedan utilizar los elevadores de los centros de operación ya que dichas instalaciones únicamente pueden ser usadas por el personal directivo de la empresa.

- Afiliación forzosa y masiva de los trabajadores al Sindicato de Protección. La afiliación obligatoria y masiva de los trabajadores constituye una práctica constante y vigente instaurada por el Sindicato Progresista y la empresa a lo largo del último año.

Si bien desde el inicio de sus operaciones en México, Atento estableció en términos formales y legales una relación contractual con el Sindicato Progresista a partir del año 2001, fue hasta el mes de febrero del año 2009 –fecha en que tuvo lugar la realización de un recuento sindical simulado entre dicha organización y la Confederación de Trabajadores de México (CTM) para legitimar la presencia del Sindicato de Protección- en que se inició el proceso de afiliación.

Cabe señalar que dicho proceso de afiliación forzosa y masiva tuvo lugar una vez que se difundió el interés de los trabajadores de Atento por integrarse al STRM y el apoyo otorgado por la organización de telefonistas a tal esfuerzo.

De esta manera, Atento y el Sindicato Progresista han aplicado distintos procedimientos para realizar la afiliación masiva: uno de ellos consiste en que de manera previa a su contratación para ingresar a laborar, los trabajadores son forzados a firmar sus afiliaciones desconociendo los fines e implicaciones de dicho acto e incluso el nombre de la organización a la cual ingresan.

Otra medida realizada durante el año pasado consistió en la renovación de las identificaciones de los trabajadores, quienes al momento de sustituir tales documentos fueron forzados a firmar su afiliación al Sindicato de Protección, la gran mayoría sin advertir tal situación pues la leyenda para tal integración se encontraba escrita en letras diminutas.

Lo anterior constituye de manera evidente una grave violación al derecho de los trabajadores a decidir de manera libre, voluntaria e informada sobre la organización sindical a la cual desean pertenecer.

- Realización de despidos, amenazas e intimidación a los trabajadores simpatizantes y afiliados al STRM.

Como parte de la campaña antisindical desarrollada por la empresa, los despidos, amenazas, hostigamiento e intimidación a los trabajadores que muestran alguna inconformidad o que simpatizan con el STRM constituyen una práctica recurrente.

Las intimidaciones por parte de la empresa a los trabajadores son constantes al advertirles incluso que quienes acepten la información y propaganda perteneciente al STRM serán despedidos de manera inmediata.

La realización de despidos constantes tanto de manera selectiva como masiva se intensificó durante el mes de diciembre del año 2009, mediante ello se buscaron los siguientes propósitos: aislar a los integrantes de la Sección 187; afianzar en los nuevos trabajadores la intimidación en los intentos por organizarse, avalar la presencia de los "representantes" del Sindicato Progresista además de facilitar las nuevas prácticas (pagar menos por hacer más) y eliminar las redes de afiliados así como de simpatizantes del STRM.

En el caso de los integrantes de la Sección 187 que a la fecha aún se encuentran laborando, reportan distintas acciones de presión por parte de la empresa que van desde una intensa vigilancia en sus áreas de trabajo y mayor presión en su desempeño cotidiano hasta la disminución en sus salarios.

- Aplicación de la Cláusula de Exclusión por Separación a trabajadores afiliados e integrantes de la Sección 187.

Desde el inicio del movimiento de organización de los trabajadores de Atento en 2008, la empresa ha realizado despidos en contra de ellos por su participación e interés para ser miembros del STRM. Situaciones similares ha experimentado al día de hoy la mayoría de los trabajadores integrantes de la Sección 187 Atento del STRM.

En los casos de los trabajadores despedidos injustificadamente por tales

razones, se han interpuesto las demandas jurídicas correspondientes ante las autoridades laborales mexicanas exigiendo su reinstalación en sus puestos de trabajo dentro de la empresa Atento. Tan solo de la sección 187, existen 19 trabajadores demandando reinstalación.

Esta situación se planteó en la reunión de septiembre en Madrid. Derivado de lo cual, la representación de la empresa se comprometió además de asumir una postura neutral en la realización de un recuento sindical planteado por el STRM, a investigar y considerar la posibilidad de reinstalar a los trabajadores despedidos.

En el mes de noviembre del año 2009, la directiva de la empresa Atento informó su negativa para llevar a cabo tales reinstalaciones bajo el argumento de que en México el Sindicato Progresista aplicó a los trabajadores demandantes la denominada Cláusula de Exclusión. Ésta consiste en la expulsión de un trabajador del sindicato titular del Contrato Colectivo en una empresa y la obligación de ésta última para separar al trabajador del puesto ocupado.

El artículo 371 de la Ley Federal del Trabajo establece que para que un trabajador sea expulsado de un sindicato, este tiene que llevar a cabo una asamblea especial en la que el trabajador tiene derecho de audiencia, es decir, a conocer la evidencia en su contra y a presentar defensa en su favor. La expulsión debe ser aprobada por el voto de las 2/3 partes de los afiliados al sindicato. Como es obvio, el sindicato Progresista no cumplió con ninguno de estos procedimientos.

Además de esto, la Suprema Corte de Justicia ha dictaminado que los despidos por aplicación de Cláusula de exclusión son inconstitucionales. De cualquier forma, estos despidos siguen dándose.

Sin embargo, la Cláusula de Exclusión por Separación, establecida en la legislación laboral mexicana, implica un procedimiento en el cual el trabajador afectado debe ser notificado y posteriormente sujeto a un proceso abierto en el cual están incluidos otros miembros del sindicato y el propio trabajador para su defensa.

En clara violación al derecho a la libertad sindical y al procedimiento establecido para la aplicación de dicha cláusula, Atento ha negado la reinstalación para los trabajadores simpatizantes, afiliados e integrantes de la Sección 187 del STRM aún cuando jamás formaron parte del Sindicato Progresista y en ningún momento se les notificó la aplicación de dicho mecanismo para poder argumentar su defensa.

Tal negativa debe ser interpretada como una maniobra de la empresa Atento para evadir su responsabilidad legal y laboral respecto a la reinstalación a los trabajadores afiliados al STRM, delegando esta demanda al Sindicato de Protección creado por la propia empresa.

- Campaña de confusión y desprestigio por parte de la empresa en contra del STRM.

Durante el último año, la empresa ha difundido rumores e incluso videos a través de Internet que buscan generar confusión entre los trabajadores a la vez que persiguen desprestigiar al STRM. Entre ellos se encuentran los señalamientos consistentes en que el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana busca acabar con la estabilidad de la empresa, así como la afirmación de que su único interés radica en obtener las cuotas de los operadores de Atento.

- Mayor vigilancia en los centros de trabajo.

Como parte de las acciones y medidas tomadas por Atento que buscan contrarrestar la presencia del STRM en los centros de trabajo, la empresa ha instaurado mayores controles de vigilancia sobre los trabajadores. Con tal fin ha impulsado la colocación de un mayor número de cámaras de video; la revisión obligatoria de los trabajadores con un "detector de metales" así como de sus pertenencias al momento de ingresar a laborar además de la prohibición a los trabajadores para ingresar con sus teléfonos celulares.

- Intimidación a los integrantes del equipo de organizadores del STRM.

La empresa ha desarrollado medidas de intimidación dirigidas a los organizadores del STRM. A este respecto se debe mencionar que la empresa cuenta con fotografías y videos de los organizadores mismos que han sido difundidos en algunos centros en los cuales a los trabajadores se les ha advertido que no se acerquen a ellos bajo el riesgo de ser despedidos.

### **Despidos masivos en Pachuca, Hidalgo y en el Estado de México**

El 5 de julio del 2009, trabajadores de Pachuca, Hidalgo reportan que la empresa informó que se encuentra en problemas financieros ocasionados por la contratación por parte de BBVA de un nuevo prestador de servicios de cobranza. Dicha situación implicará la reducción de costos así como de personal. La empresa anuncia que como parte de esta reducción se negociará el contrato colectivo de trabajo y los trabajadores que no estén de acuerdo con las reducciones así como con las medidas que se tomen, serán liquidados.

Al día siguiente trabajadores de los centros Metepec y Toluca (Estado de México) así como de Pachuca (Estado de Hidalgo) reportan que la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., está realizando un despido masivo de



trabajadores y una recontractación inmediata bajo los siguientes procedimientos y condiciones:

- Los trabajadores son llevados a oficinas en las cuales son presionados para aceptar su liquidación y/o ser recontractados. Sin explicación alguna se les indica que deben firmar un nuevo contrato a través del cual aceptan una disminución en sus salarios. Esta reducción significa dejar de percibir una cantidad oscilante en promedio entre \$1000 y \$2000 pesos. De tal manera que su percepción quincenal será de \$1,600 pesos en vez de \$2,600. Se les indica que recibirán un cheque de compensación a cambio de aceptar la rebaja de sus salarios.
- Asimismo, se les indica que en caso de no aceptar las nuevas condiciones deberán renunciar a cambio de lo cual se les otorgará un cheque por su liquidación.
- De manera general, en el transcurso de los días posteriores al despido masivo la empresa Atento Servicios S.A de C.V., efectuó pagos que variaron desde \$10,000 a \$22,000 pesos a más de 4,000 trabajadores que integran la plantilla tanto en el Estado de México como en el Estado de Hidalgo.

En ningún caso hubo razón alguna que explicara el otorgamiento discrecional de tales cantidades, por ejemplo, el por qué trabajadores de menor antigüedad recibían cantidades superiores que los operadores con mayor antigüedad.

Días después, los operadores reporta que la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., difunde como razones de tales medidas, los siguientes planteamientos:

- a) Que la empresa se encuentra en bancarrota.
- b) Que la empresa necesita reducir costos y por tanto eliminar a trabajadores.
- c) Que la empresa será vendida en los próximos días.

Dichos argumentos resultaron, con el paso del tiempo, ser evidentemente falsos.

### **Casos individuales de despidos con motivación antisindical, acoso sexual y discriminación en contra de miembros de la sección 187**

El 2 de Julio del 2009 se da el despido de Julio César Izcoatl González Gutiérrez, trabajador del Centro Plaza Inn – Insurgentes, integrante de la Sección 187. El argumento señalado fue la reestructuración de la empresa. Tenía una antigüedad de 3 años. Al final del proceso de despido se hizo



referencia a su participación en el Sindicato de Telefonistas. (Ver el testimonio completo en el **Anexo 1** de este reporte).

El 17 de julio se da el despido de José Alberto Mejía, trabajador del centro Plaza Inn, integrante de la Sección 187. El argumento señalado por la empresa consistió en el proceso de reestructuración así como la crisis mundial. Con una antigüedad de 3 años no se le ofreció liquidación. Al momento de ser despedido, se le cuestionó sobre aspectos de su vida personal, en particular sobre su orientación sexual, así mismo se le hace saber que la empresa conoce su rutina y se le interroga sobre los motivos de su participación en el STRM (Véase testimonio completo en el **Anexo 1** de este reporte).

El 19 de julio del 2009, Elizabeth Calvillo, trabajadora del centro Sevilla e integrante de la Sección 187, reporta acciones de hostigamiento sexual por parte de su supervisor, al realizar de manera insistente cuestionamientos a su vida personal y mostrar actitudes que no corresponden al trato laboral, como el hecho de acercarse a ella tratando de acariciarla. Ante la negativa de la trabajadora de responder a tales cuestionamientos y actitudes, comienza a recibir mayor presión, quejas y reclamos en cuanto a su desempeño en el servicio hasta desembocar en el despido injustificado el 26 de noviembre. (Véase testimonio en el **Anexo 1** de este reporte).

### **Negativa de la autoridades a proporcionar información pública a la sección 187**

Una de las bases sobre las que descansa la situación de explotación laboral que viven los trabajadores de Atento es la existencia de un contrato colectivo de protección patronal firmado entre la empresa y un sindicato elegido por ella misma. El Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana es quien vende la protección a la empresa. Este sindicato forma parte de la Federación Sindical Coordinadora Nacional de Trabajadores que es propiedad del pederasta Ramón Gámez Martínez quien controla alrededor de 2000 contratos de protección en todo el país y se encuentra prófugo de la justicia, condenado a 16 años de cárcel por abuso sexual de menores agravado.

Este tipo de contratos colectivos son desconocidos por los trabajadores ya que se firman y se depositan ante las autoridades laborales con total discrecionalidad. Eso hace difícil la tarea de saber de su existencia y de localizarlos para poder conseguir una copia. Ante la posibilidad de obtener información pública por parte de las autoridades del DF, la sección 187 decidió realizar una solicitud a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF para conocer el contrato colectivo de trabajo de Atento Servicios S. A. de C. V. Aún cuando la respuesta se dio fuera de los tiempos que marca la ley

de transparencia del DF, la JLCA otorgó copia certificada de dicho contrato con fecha de 2007.

Para comenzar, este contrato colectivo es exactamente igual en redacción al de Atento Mexicana S.A. de C.V., documento del que ya teníamos copia desde hace tiempo y que está disponible en la página web de la Secretaría del Trabajo. Dicho contrato – el de Atento Mexicana – se encuentra depositado en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje y está firmado con el mismo sindicato. Este último contrato abarca todas las sucursales de Atento Mexicana en el país, sin embargo, la empresa que contrata a los trabajadores (dato que aparece en nuestros contratos individuales y en recibos de nómina) es Atento Servicios S.A. de C.V.

La relación entre ambas razones sociales de Atento y ambos contratos colectivos quedó clara cuando obtuvimos copia del contrato colectivo de Atento Servicios en el DF. Ahí se especifica que Atento Mexicana contrata los servicios de Atento Servicios. Esto le permitió a Atento segmentar a los trabajadores por entidad federativa, es decir, existe un contrato colectivo de trabajo de Atento Servicios S.A. de C.V. por cada estado de la república donde tiene presencia Atento y que está depositado en la respectiva junta local y firmado con el Sindicato Progresista.

A partir de entonces hemos solicitado los contratos colectivos en cada ciudad donde se encuentra Atento obteniendo distintas respuestas:

1. Como se señaló, en el DF obtuvimos copia certificada de dicho contrato colectivo y posteriormente copia certificada de todas las revisiones contractuales y salariales así como del reglamento interior de trabajo y la conformación de las comisiones mixtas de seguridad e higiene.
2. En el Estado de México obtuvimos copia certificada en versión pública del contrato colectivo de trabajo de Atento Servicios en dicha entidad. Esto después de alargar el proceso requiriéndonos aclarar el domicilio de la empresa para que la autoridad "supiera" si correspondía a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Valle de Toluca o a la de Cuautitlán, aunque expresamente la solicitud de información se le hizo a la Junta del Valle de Toluca por lo que dicha aclaración salía sobrando y se hizo con el fin de ganar tiempo. Cabe señalar que la "versión pública" consistió en un documento que pretendía "resguardar" los nombres del secretario general del Sindicato Progresista y de los representantes legales de la empresa así como el nombre del sindicato. Esta acción fue por demás inútil ya que el subrayado con marcador negro podía verse a contraluz y se trataba del mismo documento que en el caso del DF, sólo adaptado a los requerimientos de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del

Valle de Toluca.

3. En el Estado de Nuevo León la respuesta fue la siguiente: después de avisarnos que estaban "deliberando" si debían o no proporcionarnos la información, resolvieron que no podían darnos la copia del contrato de trabajo puesto que no acreditamos el "interés jurídico", es decir, nos avisan de dicho requerimiento en fecha posterior a la formulación de la solicitud cuando debió de ser antes o durante el proceso, por lo que a todas luces se trató de un artificio para mantener oculto el documento.
4. En el Estado de Hidalgo, la Junta Local respondió que la información solicitada era reservada por ser un asunto que compete a Sindicato y Empresa únicamente.
5. En el Estado de Tamaulipas simplemente respondieron que no tenían depositado ningún contrato colectivo de Atento Servicios. Cabe señalar que en dicho estado se abrió un centro de trabajo apenas el año anterior.
6. Actualmente, estamos a la espera de la respuesta de la Junta Local del DF a la petición del padrón de afiliados del Sindicato Progresista donde se acredite la afiliación de trabajadores de Atento Servicios laborando en el DF.

#### **BALANCE GENERAL SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES EN ATENTO**

La situación de los trabajadores de Atento a partir del 2009 -y en lo que va del presente- se encuentra enmarcada por un agravamiento de sus condiciones laborales, caracterizada por los siguientes aspectos:

- a) **Disminución de los salarios de los trabajadores.** Se ha experimentado una disminución en los salarios que perciben los operadores, en un porcentaje que va del 15% al 20% menos, en relación con lo que recibían hasta el 2009. De tal manera que los salarios actuales oscilan entre los \$2,600.00 y los \$3,400.00 mensuales en promedio por 6 y 8 horas respectivamente.

Cabe mencionar que un supervisor gana entre \$ 6,000.00 y \$ 7,500.00 pesos mensuales, con una jornada que va de 8 hasta 12 horas. En el caso de los operadores que se encuentran en una etapa de entrenamiento -proceso que dura tres meses- para ocupar un puesto superior como supervisor, continúan percibiendo el mismo salario de operador, aunque su horario se alargue por doce horas diarias hasta ser aceptados. En caso de rechazo (ocurriendo esto la mayoría de las ocasiones) los regresan a su puesto original. Esta práctica se realiza con el fin de que los operadores realicen trabajo sin recibir el pago correspondiente a las funciones del puesto superior que aspiraban a ocupar.

**b) Mayor carga de trabajo.** Dentro de un esquema de "hacer más trabajo por menos salario" se reporta un aumento general en la fusión y ampliación de los servicios que realizan los trabajadores sin que ello se refleje en un incremento en sus percepciones salariales.

**c) Incumplimiento en el pago de prestaciones y cambios permanentes en las políticas de incentivos para los trabajadores.** Existe un incumplimiento en el pago de los bonos de productividad y otras prestaciones a los trabajadores. Por ejemplo:

- En los criterios de los bonos de productividad con 1 sola falta el trabajador pierde el 50% del bono, con 2 faltas ya no tiene derecho al mismo. Cabe señalar que en su gran mayoría, los trabajadores –aún cuando hayan cumplido con las metas establecidas– difícilmente reciben el bono de manera completa, y al momento de cubrir el bono las metas aumentan automáticamente de un día para otro.
- De acuerdo con la ley mexicana, los trabajadores tienen derecho a participar del 10% de las ganancias netas de la empresa bajo el concepto de Reparto de Utilidades. En este caso cabe mencionar que además de aplicarse este derecho de manera inequitativa, incompleta y desigual, durante el año 2009 se otorgaron montos de \$200 a \$300 pesos, cantidades que no corresponden con las ganancias que reporta la empresa de manera anual. Se vislumbra que durante este año 2010 se presenten situaciones similares.

**d) Agudización de los mecanismos de presión y hostigamiento hacia los trabajadores.** La empresa utiliza una serie de mecanismos para justificar los despidos masivos y/ o propiciar las renunciaciones voluntarias. Entre tales prácticas se encuentran:

- Firma de cartas compromiso de asistencia y de productividad para establecer antecedentes de despido de los trabajadores.
- Aplicación de "Permisos Sin Goce de Sueldo" (PSG´S), medida que la empresa emplea de manera permanente y discrecional para prescindir del trabajo de los operadores pagando sólo las horas laboradas y no lo que corresponde a la jornada completa, con el fin de adecuarse a "las necesidades del servicio".
- Cambios de campañas, centros y horarios de los trabajadores sin previo aviso.
- Exámenes de certificación permanentes para justificar los despidos de los trabajadores.



- Presión para aumentar las jornadas de trabajo a través de horas adicionales pagadas a un monto de \$15 pesos por hora, cantidad inferior a la que marca la ley.
  - Reducción y eliminación de los tiempos de descanso.
  - Constantes presiones para reducir los tiempos de atención en el servicio.
- e) **Despidos masivos de trabajadores con liquidaciones menores a los criterios que establece la ley.** Las liquidaciones que ofrece la empresa no corresponden a lo que establece la ley, ya que los montos que otorgan van desde los \$800 hasta los \$3000 pesos. En algunos casos las cantidades se han incrementado hasta en \$ 10,000.00 pesos de manera esporádica. Los argumentos más comunes que utiliza la empresa al despedir a un trabajador son:
- Reestructuración o crisis financiera.
  - Rifa o sorteo.
  - Baja calidad.
  - Faltas.
- f) **Rotación constante de trabajadores e inestabilidad en el trabajo.** Los trabajadores en Atento no pueden generar antigüedad debido a la continua rotación de personal. Un operador como máximo puede durar entre 1 o 2 años y después es despedido. Por lo que los trabajadores están sujetos a la incertidumbre e inseguridad sobre su permanencia en la empresa, aunque desempeñen un excelente trabajo.
- g) **Nuevas modalidades de contratación de trabajadores.** A mediados de 2009 las contrataciones realizadas por la empresa eran de manera indefinida. Ahora se ha vuelto una constante que los trabajadores más jóvenes las ocupen y sean de manera temporal por 3 o 6 meses.
- h) **Seguridad e Higiene.** En este aspecto los trabajadores están expuestos a las pésimas condiciones de las instalaciones y a las malas medidas administrativas, la cuales inciden en la salud de los trabajadores, tales como:
- Inmobiliario en malas condiciones: sillas rotas, monitores sin protectores visuales, mouse y diademas en mal estado.
  - Mala regulación en los sistemas de ventilación.
  - Sanitarios insuficientes.
  - Limitación de las salidas al sanitario, incluso a mujeres embarazadas.
  - Prohibiciones a los trabajadores para utilizar los elevadores, aún



cuando presenten una discapacidad física o sean mujeres embarazadas. Sólo se permite su uso al personal de confianza y directivo de la empresa.

- Tiempo insuficiente de descanso en la jornada (de 20 a 30 minutos) generando altos niveles de estrés, migraña y enfermedades renales y gastrointestinales.
- Espacios de recreación inexistentes.
- Comedores sucios e insuficientes.
- Falta de limpieza en las instalaciones.

### **Conclusión**

Por todo lo anterior se pide expresamente el apoyo a la Delegación Internacional de Union Network International, UNI, para exigir que la empresa Atento México, y su matriz Telefónica, cumplan con los compromisos establecidos en cuanto a la neutralidad frente al proceso sindical. También se solicita el apoyo para pedir imparcialidad por parte de las autoridades frente al potencial recuento sindical en el cual los trabajadores deberán elegir de manera democrática, a través de voto libre y secreto, al sindicato que quieren que los represente, así como frente al proceso organizativo conducido por el STRM en la empresa a través de la Sección 187 Atento.

# FICHA DE DATOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS ANTE EL TRIBUNAL INTERNACIONAL

## Para trabajadores del apartado A

Datos de la organización o grupo de trabajadores		
1. Nombre Sección 187 Atento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)		
2. Domicilio Río Neva # 16 Colonia Cuauhtémoc		
Municipio o delegación Cuauhtémoc	Estado Distrito Federal	Código Postal 06500
Teléfono 51401827	Correo electrónico mariaxl@prodigy.net.mx politologox@yahoo.com.mx danielromerogarci@yahoo.com.mx	Página Web <a href="http://www.desatento.mexico.org">www.desatento.mexico.org</a>
3. Nombre del secretario general o representante (s) Francisco Hernández Juárez		
4. Nombre del responsable del enlace con el Tribunal Rafael Naranjo / Daniel Romero Garcia		
5. Nombre de (el/los) asesores (es) legal(es) Lic. Carlos Mendoza / Lic. Héctor Barba		
Teléfono 51401827/5526750010/5543596627	Correo electrónico danielromerogarci@yahoo.com.mx rafaelng@strm-correo.org.mx politologox@yahoo.com.mx	
Datos de la empresa		
6. Nombre de la empresa para la que trabajan Atento Servicios SA de CV		
7. Actividad que realiza Actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística, de sistemas de comunicaciones, la telemática, la informática e internet.		
8. Rama industrial a la que pertenece Telecomunicaciones	9. Grupo empresarial Telefónica	
10. Domicilio de la empresa Monterrey No.100 Esquina Insurgentes, Colonia Roma		
Municipio o delegación Distrito Federal	Estado Ciudad de México	Código postal 06700
11. Domicilio de los establecimientos o centro de trabajo en los que opera la empresa		
a) Monterrey No. 100 esquina insurgentes, Colonia Roma, C.P. 06700 México, Distrito Federal.		
b) Puebla No. 277, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.		
c) Dinamarca no. 51, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.		
d) Av. Insurgentes sur No. 1971, piso 4, local 191, Colonia Guadalupe Inn, delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México, Distrito Federal.		
e) Av. Chapultepec No. 408, Colonia Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.		
f) Boulevard Felipe Ángeles No 1402, Tercer piso, Colonia Santa Julia, C.P. 42080, Pachuca, Hidalgo.		
g) Presa Salinillas No 370 Colonia Loma hermosa, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11200, México, Distrito Federal.		
h) Calle Rafael Alducín No 101, Colonia Ferrocarrilera, Toluca, Estado de México.		
i) Boulevard Luis Donaldo Colosio No 212, nivel 4 Centro comercial Interplaza fraccionamiento arboledas de San Javier, Pachuca, Hidalgo.		
j) Contac Center Metepec, Manuel J. Cloutier No 14, esquina Vicente Guerrero, barrio san francisco, C.P. 52176, Metepec,		

*Manuel J. Cloutier*  
*Metepec*  
*Pachuca*



# FICHA DE DATOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS ANTE EL TRIBUNAL INTERNACIONAL

## Para trabajadores del apartado A

Datos de la organización o grupo de trabajadores		
1. Nombre Sección 187 Atento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)		
2. Domicilio Río Neva # 16 Colonia Cuauhtémoc		
Municipio o delegación Cuauhtémoc	Estado Distrito Federal	Código Postal 06500
Teléfono 51401827	Correo electrónico mariaxl@prodigy.net.mx politologox@yahoo.com.mx danielromerogarci@yahoo.com.mx	Página Web <a href="http://www.desatento.mexico.org">www.desatento.mexico.org</a>
3. Nombre del secretario general o representante (s) Francisco Hernández Juárez		
4. Nombre del responsable del enlace con el Tribunal Rafael Naranjo / Daniel Romero Garcia		
5. Nombre de (el/los) asesores (es) legal(es) Lic. Carlos Mendoza / Lic. Héctor Barba		
Teléfono 51401827/5526750010/5543596627	Correo electrónico danielromerogarci@yahoo.com.mx rafaelng@strm-correo.org.mx politologox@yahoo.com.mx	
Datos de la empresa		
6. Nombre de la empresa para la que trabajan Atento Servicios SA de CV		
7. Actividad que realiza Actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión logística, de sistemas de comunicaciones, la telemática, la informática e internet.		
8. Rama industrial a la que pertenece Telecomunicaciones	9. Grupo empresarial Telefónica	
10. Domicilio de la empresa Monterrey No.100 Esquina Insurgentes, Colonia Roma		
Municipio o delegación Distrito Federal	Estado Ciudad de México	Código postal 06700
11. Domicilio de los establecimientos o centro de trabajo en los que opera la empresa		
a) Monterrey No. 100 esquina insurgentes, Colonia Roma, C.P. 06700 México, Distrito Federal.		
b) Puebla No. 277, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.		
c) Dinamarca no. 51, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.		
d) Av. Insurgentes sur No. 1971, piso 4, local 191, Colonia Guadalupe Inn, delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México, Distrito Federal.		
e) Av. Chapultepec No. 408, Colonia Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.		
f) Boulevard Felipe Ángeles No 1402, Tercer piso, Colonia Santa Julia, C.P. 42080, Pachuca, Hidalgo.		
g) Presa Salinillas No 370 Colonia Loma hermosa, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11200, México, Distrito Federal.		
h) Calle Rafael Alducín No 101, Colonia Ferrocarrilera, Toluca, Estado de México.		
i) Boulevard Luis Donaldo Colosio No 212, nivel 4 Centro comercial Interplaza fraccionamiento arboledas de San Javier, Pachuca, Hidalgo.		
j) Contac Center Metepec, Manuel J. Cloutier No 14, esquina Vicente Guerrero, barrio san francisco, C.P. 52176, Metepec,		

*Manuel J. Cloutier*  
*Metepec*  
*Pachuca*





22. Recursos legales nacionales promovidos

Complementar Fechas importantes

- El pasado 9 de junio de 2009 se solicitó la actualización del padrón del STRM en la que se integran 24 trabajadores de Atento como parte de la Sección 187 del STRM. Para el 27 de agosto del mismo año se otorgó la toma de nota de la Sección 187 en la que se le reconoce legalmente.
- El 15 de diciembre de 2009 se solicitó a la Junta Local la titularidad del Contrato Colectivo de trabajo de Atento.
- Para el mes de febrero de 2010 la Junta Local responde la solicitud con una prevención en la que requiere documentos como: acta de asamblea constitutiva, la acreditación de la personalidad jurídica de los trabajadores, la titularidad del CCT, entre otros.
- Se responde a esta petición negando la información requerida ya que a la Junta no le confiere solicitar esos documentos.

9 - Mayo Audiencia

25 Junio - Respuesta Asociación de Trabajadores sindicales

23. Recursos legales internacionales promovidos (en su caso)

2 - Julio Recuento sindical  
16 - Diciembre Laudo

Alberto?

24. Violaciones legales cometidas

- A la libertad sindical contenida en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la LFT.
- Incumplimiento al contrato individual y al contrato colectivo de trabajo entre la empresa y sindicato.
- Aplicación de la cláusula de exclusión a los trabajadores que integran la Sección 187, sin previa notificación a los trabajadores y proceso que marca la ley, por lo que es anticonstitucional.
- Ilegalidad en las causales de rescisión de los trabajadores de la Sección 187.
- Incumplimiento a la LFT al no respetar las condiciones mínimas de trabajo, por mencionar algunas están: jornada laboral, prestaciones, incumplimiento de incapacidades, capacitación, higiene y seguridad.

25. Describa sintéticamente el estado actual del conflicto

\* cambio de sit. conflicto

Actualmente se está a la espera de una respuesta de la autoridad correspondiente a la solicitud de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, con el objetivo de que los trabajadores puedan conocer y elegir a la organización que los represente sin que intervenga cualquier tipo de represión por parte de la empresa al momento de votar, respetando el voto libre y secreto. Sin embargo, hasta el momento la respuesta de la autoridad ha sido negativa en ese aspecto, al solicitar documentación que no le corresponde como parte de sus funciones y negar un derecho constitucional. En base a esta postura por parte de la Junta Local se tomaran otras vías con el fin de alcanzar el reconocimiento de la Sección 187. Sin embargo es claro que la tendencia del gobierno se inclina a favorecer la existencia de los contratos de protección en detrimento de la organización de los trabajadores de manera independiente y democrática, la cual busca terminar con un sistema plagado de corrupción, practicas clientelares y corporativas.

Votación irregular 2010 - Laudo Resultaba favorable

al Sindicato Progresista del recuento interpone recurso de Amparo, solicita reposición de recuento.



## Texto para la presentación en el Tribunal Internacional

Buenos días compañeros, somos la sección 187-Atento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, en la sesión pasada habíamos expuesto nuestro caso en este tribunal, en el que, al igual que las demás organizaciones, exigimos se respete la libertad sindical en este país.

En la sesión de octubre de 2009 mencionamos que se nos había otorgado la toma de nota por parte de la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), reconociéndonos como parte del STRM. Ahora el siguiente paso para alcanzar a ser un sindicato dentro de la empresa es obtener la titularidad del CCT de Atento, que actualmente ostenta el sindicato de protección: sindicato Progresista "Justo Sierra". Por lo que actualmente nos encontramos en espera de una respuesta positiva por parte de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje a la demanda de titularidad que se ingreso el pasado 15 de diciembre de 2009.

Sin embargo, hasta el momento hemos recibido dos respuestas negativas por parte de la autoridad. La primera se recibió el pasado 3 de febrero de 2010, en ella la Junta Local solicitó al STRM documentos que ya habían sido presentados en el proceso de la Toma de Nota, como: Acta de Asamblea en la que se autorice al Sindicato actor para demandar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo debidamente firmada por el Secretario General; altas al IMSS o cualquier otro documento original con los que acredite la relación laboral de los trabajadores que dice representar en cada una de las sucursales mencionadas en su escrito inicial de demanda, las afiliaciones de dichos trabajadores, así como para que manifieste ante esta junta en cual de los domicilios de la empresa se practicará la notificación y emplazamiento.

Y la segunda negativa fue recibida el pasado 17 de marzo, en ésta la Junta Local, al igual que en la primera negativa, vuelve a solicitar la misma documentación, prácticamente es una copia de la primera negativa. En este caso pareciera ser una burla por parte de la autoridad al enviar una respuesta en el mismo sentido y en los mismos términos, teniendo en cuenta que el STRM había respondido en tiempo y forma a los requerimientos necesarios para recibir una respuesta afirmativa.

Ante la renuencia de la autoridad por resolver nuestra demanda de recuento, los integrantes de la Sección 187 y los trabajadores de Atento seguimos siendo objeto de abusos, despidos injustificados, presiones y hostigamiento por parte de la empresa, como respuesta a nuestro intento por organizarnos y conformar un sindicato verdadero, representativo, y democrático; y así, dejar de ser parte de un sindicato de protección, como es el sindicato Progresista, el cual mantiene practicas como: la afiliación forzosa, la imposición de representantes, las revisiones contractuales a espaldas de los trabajadores o la nula defensa de los derechos de los trabajadores, entre otras.

En este sentido parece ser que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje lo que esta propiciando es dar tiempo a la empresa y al sindicato de protección para que pueda conformar una estructura dentro de los centros de trabajo, la cual no tenía, con el fin de que en un futuro recuento los trabajadores se identifiquen con él al momento de votar.

Ahora en este honorable Tribunal hacemos un llamado a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje para que dé solución a la demanda de titularidad del CCT que desde el mes de diciembre se ingresó. Al igual que otras organizaciones apelamos el apego de la autoridades a los procedimientos legales y establecidos en la ley, en los cuales se reconozca como parte de la libertad sindical la oportunidad que los trabajadores de Atento tienen para elegir, organizar y conformar un sindicato independiente y democrático, alejado de las imposiciones de la empresa y de las política autoritarias, corruptas y ajenas a los derechos de los trabajadores por parte del sindicato de protección sindicato progresista Justo Sierra.

Porque sabemos que la LIBERTAD SINDICAL en este país es uno de los derechos que contiene la ley, pero que en los hechos no se aplica y mucho menos se respeta, con el fin de proteger intereses contrarios a los de los trabajadores. Sin embargo, no dejaremos de luchar hasta que se resuelvan nuestras demandas, y apoyamos a las demás organizaciones, que al



25 June 2010-06-25

Licenciado Ramón Montaña Cuadra  
Presidente Titular  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del  
Distrito Federal  
Dr. Río de la Loza 68, Col. Doctores  
México, D.F., C.P. 06720  
Fax: 0115255-55883132  
[Ramon.montano@jlca.df.gob.mx](mailto:Ramon.montano@jlca.df.gob.mx)

Estimado licenciado Montaña :

Le escribo en nombre de Communications Workers of America (CWA), sindicato que afilia a 700,000 trabajadores en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar a por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

CWA ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, con quien mantenemos vínculos fraternos de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México. Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que la Junta que usted encabeza, dé muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,



Larry Cohen  
Presidente



Mr Philip J. Jennings  
General Secretary  
Tel.: +41 22 365 2126  
Email: [gs@uniglobalunion.org](mailto:gs@uniglobalunion.org)

## UNI Telecom Global Union

Licenciado Ramón Montaña Cuadra  
Presidente Titular  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje  
del  
Distrito Federal  
Dr. Río de la Loza 68, Col. Doctores  
México, D.F., C.P. 06720

Fax: ++5255-55883132  
Email: [Ramon.montano@ilca.df.gob.mx](mailto:Ramon.montano@ilca.df.gob.mx)

Nyon, 25 Junio 2010

Estimado licenciado Montaña :

Le escribo en nombre de UNI SINDICATO GLOBAL que afilia a 20 millones de trabajadores en 900 sindicatos, de 300 países, para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar a por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

La organización que represento ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, co quien mantenemos vínculos fraternos de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México.



Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que la Junta que usted encabeza, dé muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Philip Jennings". The signature is written in a cursive, flowing style with some vertical lines separating the first and last names.

Philip Jennings  
Secretario General

UNI SINDICATO GLOBAL

Julio 7, 2010

**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA  
STRM**



**REPORTE SOBRE EL DESARROLLO DEL RECUENTO SINDICAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LA EMPRESA ATENTO EFECTUADO EL VIERNES 2 DE JULIO DE 2010**

El presente reporte tiene como objetivo exponer las condiciones en que se desarrolló el recuento sindical de los trabajadores de Atento efectuado el pasado viernes 2 de julio del año en curso abordando los aspectos referentes a la actuación del STRM, la actitud asumida por la empresa, el Sindicato Progresista así como la posición de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCA) como autoridad laboral responsable del proceso.

En este reporte se abarcan los siguientes rubros:

1. Reseña sobre el desarrollo del proceso de recuento (votación).
2. Irregularidades en el proceso de recuento sindical y la jornada de votación.
3. Situación actual: percepción y reacciones de los trabajadores.

**1. RESEÑA SOBRE EL DESARROLLO DEL PROCESO DE RECUENTO (VOTACIÓN).**

La jornada del día 2 de julio se realizó con un operativo extremo desplegado por la empresa y el Sindicato Progresista para movilizar de manera masiva a los trabajadores a su favor. El ambiente fue de tensión y enfrentamiento latente en contra del STRM. En los centros de trabajo se dispuso de un operativo extremo de vigilancia y transporte por parte de la empresa en la entrada de los edificios, en la mayoría de los cuales la movilización de trabajadores comenzó alrededor de las 13:00 horas y hasta cerca de las 18:00 horas para transportarlos a la Junta Local a fin de emitir su voto.

La presencia del Sindicato Progresista fue constante en los días previos a la jornada electoral. A lo largo de la semana grupos de trabajadores fueron convocados a reuniones

con los denominados “facilitadores” y con el apoyo del personal de la propia empresa para orientar el voto a su favor y en contra del STRM.

Frente a estas acciones la reacción de los trabajadores fue de sorpresa y desconcierto, debido a la intempestiva movilización, los ofrecimientos de la empresa y el operativo desplegado en los centros así como en la JLCA.

La afluencia de los trabajadores a la votación se dio de manera masiva pero bajo el control y selección del personal de la empresa y del Sindicato Progresista de acuerdo con listados y mediante la salida constante de camiones y camionetas en los centros de trabajo. A cambio de su voto se les ofreció dinero, permisos, horas extras, etc. Cabe señalar que los trabajadores simpatizantes y afiliados al STRM fueron trasladados en los vehículos de la empresa para emitir su voto y evitar represalias.

Los resultados fueron los siguientes: Sindicato Progresista (1230 votos), STRM (375 votos). Cabe mencionar que al día de hoy, en la totalidad de los centros no se ha externado información en torno al resultado del recuento del pasado 2 de julio. Únicamente en algunos centros se ha hecho mención a los trabajadores sobre el resultado a favor del Sindicato Progresista.

## **2. IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE RECUENTO SINDICAL Y LA JORNADA DE VOTACIÓN.**

- a) Padrón irregular.** La entrega por parte de la empresa Atento de un padrón plagado de irregularidades, sin observar los tiempos establecidos en la ley para el cotejo correspondiente y en el que aparecía el personal de confianza y no solamente el sindicalizado, posibilitó la realización de diversas prácticas violatorias en el proceso como:
- i.** Infiltración masiva de personal de confianza para emitir su voto a favor del Sindicato de Protección.
  - ii.** Votación de personas que no se encontraban registradas en el padrón y que ni siquiera eran trabajadores de Atento.
- b) Campaña de miedo impulsada por la empresa.** En el transcurso de la semana y durante el día de votación, la empresa intensificó su estrategia antisindical en contra del STRM buscando infundir miedo entre los trabajadores e inhibir su intención de voto a través de los siguientes argumentos y prácticas:
- i.** Retiro de clientes y cierre masivo de campañas en caso de que el STRM ganara la votación.
  - ii.** Sustitución del personal que labora en Atento una vez que obtuviera la titularidad del Contrato Colectivo.
  - iii.** Supuesto y único interés del STRM de apropiarse de las cuotas de los trabajadores.
  - iv.** Señalamiento del STRM como una organización integrada por miembros calificados de “revoltosos”, “huelguistas” y “agresivos”. Se llegó incluso a señalar que miembros del STRM habían agredido a trabajadores para quitarles sus credenciales y votar con ellas.

- v. Despidos de simpatizantes y afiliados al STRM previamente al día de la votación sobre quienes la empresa sospechaba de su participación.
- vi. Registro de los datos de las credenciales de trabajo así como de elector de los operadores en los días previos y durante la jornada, lo que infundió temor y dudas en cuanto al carácter secreto del voto.
- vii. El día de la jornada de votación, en los centros de trabajo la empresa desplegó un intimidante operativo de vigilancia, resguardo y transporte en los centros de trabajo que buscaban aislar y evitar el más mínimo contacto del STRM con los trabajadores de Atento al momento de salir y ser trasladados a la Junta Local para votar.

**c) Violencia impulsada por la empresa en contra del STRM a través de las siguientes acciones:**

- i. Presencia de golpeadores en los centros de trabajo de manera permanente y cada vez mayor quienes buscaban amedrentar y agredir a las brigadas de telefonistas al momento de repartir información en las entradas o centros de trabajo. La presencia de dichos grupos se extendió a la JLCA el día de la votación.

**d) Prácticas violatorias del derecho de los trabajadores para emitir su voto de manera libre y secreta.** Durante la semana la empresa llevó a cabo la realización de múltiples prácticas orientadas a coaccionar el voto de los trabajadores y orientarlo a favor del Sindicato Progresista, entre ellas: acarreo, compra de votos, otorgamiento de dádivas, selección del personal, retiro y prohibición de propaganda del STRM e inducción del voto por parte de la empresa.

**e) Circunstancias de trabajadores que no ejercieron su derecho de voto.**

- i. La empresa les retiró a los trabajadores la credencial de elector con el argumento de obtener una copia de la misma sin que les fuera devuelta posteriormente para poder votar.
- ii. La empresa señaló a los trabajadores que podrían votar con una copia de sus credenciales de elector en caso de que no la llevaran en ese momento, impidiendo que regresaran a sus domicilios para poder recogerlas. Tras una larga espera en las instalaciones de la JLCA finalmente se les indicó que se requería forzosamente la credencial original.
- iii. Una gran cantidad de trabajadores se retiró ante la larga espera para entrar a votar (3 o 4 horas).

**f) Parcialidad de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje a favor de la empresa y del Sindicato Progresista.**

- i. Asignación de una fecha y hora que no respondían a las garantías para que todos los trabajadores acudieran a votar de manera libre.
- ii. Validación de un padrón irregular sin determinar el cotejo correspondiente entre las partes involucradas ni en los plazos legales para ello.
- iii. Proselitismo abierto de la empresa y del Sindicato de Protección entre los trabajadores sin restricción alguna por parte de la JLCA.
- iv. Presencia de golpeadores en las instalaciones de la JLCA sin que se tomara medida alguna ante la amenaza y el riesgo que representaban.



- v. Aparición incompleta del nombre del STRM en la boleta de votación.
- vi. Término de la votación en el momento en que por parte de la empresa ya no llegaban trabajadores.

De manera general el proceso de recuento sindical concretado el día de la jornada estuvo caracterizado por múltiples irregularidades que abarcaron no sólo flagrantes violaciones al derecho de los trabajadores a emitir su voto de manera libre y secreta, sino acciones alentadas por la empresa y su sindicato de protección, permitidas por las autoridades laborales que generaron un clima de coacción, intimidación y hostigamiento a los trabajadores así como de agresión y violencia directa hacia los integrantes del STRM.

Estas acciones dieron muestra del apoyo total que ha recibido el Sindicato "Progresista", *Justo Sierra*, de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana por parte de la empresa para mantener el control del Contrato Colectivo de Trabajo.

### **3. SITUACIÓN ACTUAL: PERCEPCIÓN Y REACCIONES DE LOS TRABAJADORES.**

Tras la elección del viernes pasado las situaciones prevaecientes son las siguientes:

- a) Desinformación generalizada entre los trabajadores sobre el resultado del proceso.
- b) Incertidumbre y confusión entre los trabajadores respecto a la actuación inmediata del Sindicato Progresista: elección de representantes, mejoría de las condiciones, etc.
- c) Molestia entre los trabajadores por la falta de cumplimiento en cuanto a los ofrecimientos y promesas realizadas por la empresa y el Sindicato Progresista.
- d) Inconformidad general entre los trabajadores que acudieron a votar por las múltiples irregularidades de las cuales se percataron.
- e) Temor ante posibles represalias sobre los simpatizantes del STRM por parte de la empresa y el Sindicato Progresista (despidos inmediatos).
- f) Cuestionamiento sobre las acciones legales a tomar por parte del STRM en cuanto a la posibilidad de impugnar o anular la elección.





## MARIA XELHUANTZI LÓPEZ

México, D.F., a 7 de noviembre de 2011.

**Co. Francisco Hernández Juárez**  
**Secretario General del STRM**

Me permito hacerte llegar la carta que envió el Co. Marcus Courtney el pasado 1 de noviembre a Oscar Maraver en relación con el recuento en Atento, así como la respuesta del propio Maraver a la misma, la cual te traduzco a continuación:

**De: Óscar Maraver (Telefónica)**  
**A: UNI**

La información que yo tengo es completamente diferente a la que te fue dada. Por favor, toma nota de que la resolución del Secretario del Trabajo nunca menciona interferencia alguna de Telefónica.

Atento México no tiene nada que ver con la violencia producida el 31 de octubre. Por el contrario, estamos muy desilusionados con esta situación, porque los empleados resultaron afectados y la votación está suspendida hasta nueva decisión de las autoridades.

Finalmente, en cuanto a la solicitud de UNI, me gustaría aclarar que:

La empresa no puede dar ningún tipo de información al STRM porque esto violaría las leyes mexicanas, ya que el sindicato no es quien tiene los derechos de negociación colectiva.

El STRM no tiene derechos de representación de los trabajadores y por esto la empresa no puede darle acceso a los lugares de trabajo.

El Sindicato Progresista, como "dueño" del contrato colectivo de trabajo, es el responsable de informar a los trabajadores sobre los temas electorales, en reuniones específicas o en espacios determinados para esto.

Debido a que esta es una reposición de la elección anterior, sólo los empleados activos en la lista de votación anterior pueden votar, y la información de esto fue dada tanto al Sindicato Progresista como al STRM.

La logística de la reposición del recuento está a cargo del Sindicato Progresista, que decide los medios necesarios para garantizar la presencia de sus miembros y la seguridad física de todos ellos.

La empresa no forma parte de ninguna clase de campaña y se limita a dar permiso a los trabajadores para ir a votar, incluso en horas de trabajo.

Espero que si hay una nueva votación las autoridades puedan reforzar la seguridad para evitar hechos de violencia como los ocurridos el pasado 31.

Una vez más, reitero las garantías de nuestro compromiso de neutralidad.

En espera de tus indicaciones, recibe un saludo afectuoso.

**María Xelhuantzi L.**



Mr. Marcus Courtney  
Head of Department UNI ICTS  
+41 22 365 21 33  
[marcus.courtney@uniglobalunion.org](mailto:marcus.courtney@uniglobalunion.org)

Mr. Óscar Maraver  
Human Resources Director  
Telefónica  
[oscar.maraversanchez@telefonica.es](mailto:oscar.maraversanchez@telefonica.es)

Nyon, 01 November 2011

Dear Oscar,

We are writing to express our immediate outrage regarding the conduct of Telefonica Atento management leading up to and causing the cancellation of a vote to determine the collective bargaining representation for Telefonica Atento workers. A legal process mandated and endorsed by the Mexican City Labour board.

We placed international union observers to monitor the election process and to ensure that the vote would result in a free and fair outcome. The initial reports that we have heard paint an ugly picture of Telefonica Atento management behaviour so egregious and hostile to the democratic process that it resulted in the cancelation of the election!

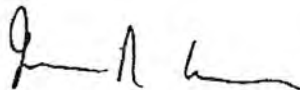
At the actual labour board in Mexico City, Telefonica Atento management and its hired 'security' personnel physically blocked the entrances so workers could not enter the voting booth. In another location, Legario, the management refused to release the workers from work effectively denying them an opportunity to vote. These actions come after a week where management has consistently threatened termination for workers who want to exercise an internationally recognised human right to vote for union representation, which is a direct violation of our Global Agreement. We see these combined actions as an all out assault on union democracy and human rights that Telefonica Atento has allowed to happen on its watch.

We are demanding an immediate intervention on your part with local Telefonica Atento management to cease from firing any employee who is eligible to vote in the election, and as part of this process open up negotiations between local management and STRM to ensure that this is implemented. As part of this process, we ask that Telefonica Atento produce a list of the employees who are eligible to vote to the union. We are setting a deadline of Thursday 3 November for the first negotiation session.

Furthermore, we are in the process of documenting all the violations that have taken place and a more detailed report will be forthcoming. As we have been in discussions with you for more than a year using the protocols established under our framework, where we brought to your attention the challenging situation in Mexico and the risks that it poses to our dialogue, we are deeply disappointed by this latest conduct and results in Mexico. Our affiliates have repeatedly expressed their commitments to the Global Agreement, and we have made a tremendous amount of effort to engage you in dialogue to find a productive

solution to the issues but again the frustrations continue to mount in the Telefonica Union Alliance that the commitments made by Telefonica to follow the protocols do not produce any measurable results.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marcus Courtney', with a stylized flourish at the end.

Marcus Courtney  
Head of UNI Telecom

Cc: Jesús Vesperinas, CC.OO, Spain  
Alfredo Mesa, UGT, Spain

UNI ICTS Sindicato Global

Nyon, 8 de noviembre de 2011.

Estimado Óscar:

Hemos sido informados de que se ha programado otra elección con menos de 48 horas de aviso para los trabajadores de Atento en México, para el día miércoles 9 de noviembre de 2011.

Si la elección continúa según lo programado violará, en nuestra opinión, cualquier estándar básico de equidad democrática y legitimidad.

1. Nunca se ha producido una lista de votantes por parte de la administración de Atento que pueda ser verificada por las partes, para identificar y determinar a los votantes acreditados. Seguimos demandando que entres en negociaciones con el STRM para determinar un padrón confiable.
2. A pesar de tu insistencia de que la administración de Atento es neutral, situación que hemos demandado tanto en virtud de nuestro Acuerdo Global como del acuerdo electoral que suscribimos, no vemos evidencia alguna de que la administración de Atento haya hecho otra cosa que favorecer y promover al sindicato fantasma. De hecho, en la última carta que nos enviaste, faltaste en ofrecernos un ejemplo de comportamiento neutral por parte de la administración de Atento y, en cambio, optaste por una defensa detallada del sindicato fantasma y sus acciones. Demandamos un cese inmediato y el desistimiento por parte de la administración de Atento en el sentido de seguir promoviendo al sindicato fantasma y a que honres los acuerdos que estableciste con UNI para un resultado electoral libre y justo.

UNI y nuestros afiliados que enviaron observadores internacionales a la elección, expresaron un choque (shock) absoluto al ver que a los trabajadores les fue negado votar por su representación sindical por parte de una fuerza física organizada que bloqueó su posibilidad de tener acceso a las urnas.

Se trata no sólo de asuntos legales entre los sindicatos como te gusta caracterizar la situación. Una elección sindical en una corporación multinacional como telefónica sólo puede tener lugar en consulta y negociación entre el gobierno y la administración. En nuestra opinión, la empresa tiene una responsabilidad significativa por el resultado de la elección y el hecho de que una corte haya invalidado ya la elección anterior, detenido la segunda y ahora intente una tercera en circunstancias sumamente controvertidas, nos hace cuestionar tu insistencia de que la empresa es neutral.

En cuanto una de las empresas líderes en telecomunicaciones en el mundo, que se jacta de su compromiso con la responsabilidad social y abraza estándares de derechos laborales internacionalmente reconocidos, Telefónica tiene interés de asegurar un resultado democrático legítimo que exprese los verdaderos deseos de su fuerza laboral.

Sinceramente

Marcus Courtney  
Jefe de UNI ICTS

CC. Jesús Vesperinas, CCOO  
Alfredo Mesa, UGT



Sr. Marcus Courtney  
Jefe de Departamento de UNI Telecom  
+41 22 365 21 33  
[marcus.courtney@uniglobalunion.org](mailto:marcus.courtney@uniglobalunion.org)

Sr. Óscar Maraver  
Director de Recursos Humanos  
Telefónica  
[oscar.maraversanchez@telefonica.es](mailto:oscar.maraversanchez@telefonica.es)

Nyon, 08 November 2011

Dear Oscar,

We have been informed that another election has been scheduled with less than 48 hours notice for the Atento workers in Mexico for Wednesday 9 November 2011.

If this election goes ahead as scheduled, in our view, it will violate any basic standard of democratic fairness and legitimacy.

1. No voting list has ever been produced by Atento management that could be verified by the parties to identify and determine the eligible voters. We are demanding that you enter in to negotiations with STRM to determine an accurate and eligible voter list.
2. Despite your insistence that Atento management is neutral, which has been called for by both our Global Agreement as well as election agreement, we can not see any evidence that Atento management has done anything but favour and promote a 'ghost union'. In fact, in your last letter to us, you failed to offer any example of neutral behaviour by Atento management and instead opted for a detailed defence of the ghost union and its actions. We are demanding an immediate cease and desist from Atento management for promoting the ghost union and honour your agreements with UNI for a free and fair outcome.

UNI and our affiliates who sent international observers to the election have expressed absolute shock at the denial for workers to vote for union representation by organised physical force that blocked their ability to gain access to the ballot box.

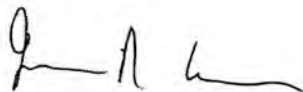
This is strictly not just legal issues between unions as you like to characterise the situation. A balloted union election in a multinational corporation like Telefonica can only take place with consultation and negotiation between the government and the management. In our view the company bears a significant responsibility for the outcomes of the elections and the fact that the court has invalidated one election, stopped the second, and now is attempting a third under highly controversial circumstances brings into question your insistence that the company is neutral.

As one of the world's leading Telecommunications companies that has publicly highlighted its commitment to social responsibility and to uphold internationally recognised human



rights on labour standards Telefonica has an interest in ensuring a legitimate democratic outcome that expresses the true desires of its Atento workforce.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Courtney', with a stylized flourish at the end.

Marcus Courtney  
Head of UNI ICTS

Cc: Jesús Vesperinas, CCOO Spain  
Alfredo Mesa, UGT Spain



**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

**Sección 187- Atento**

**EXPEDIENTE DEL MOVIMIENTO DE TRABAJADORES DE**  
**ATENTO SERVICIOS S.A DE C.V.**

# ÍNDICE

## PARTE 1

### 1. INTRODUCCIÓN

a) ¿Qué es el Call Center Atento SA de C.V? ..... 4

b) Violaciones de los Derechos Laborales de los Trabajadores del Call Center Atento. .... 4,5

2. CRONOLOGÍA DEL MOVIMIENTO DE LOS TRABAJADORES ATENTO. . .  
..... 6-12

## PARTE 2

### ANEXO A. EJEMPLOS DE PERSONAL DE CONFIANZA QUE HAN PARTICIPADO EN LOS RECUENTOS SINDICALES

a) Listado de diez ejemplos de personas de confianza, con cargo actual y liga de internet donde se puede corroborar la información.

b) Copias del padrón utilizado durante los recuentos sindicales en donde se pueden encontrar los nombre de los diez ejemplos de personal de confianza.

### ANEXO B. COPIAS DE CONTRATOS COLECTIVOS DE PROTECCIÓN PATRONAL (DESDE 2002 HASTA 2009).

### ANEXO C. TABULADOR DE SALARIOS QUE APARACENE EN EL CONTRATO DE PROTECCIÓN PATRONAL EN CONTRASTE CON RECIBO DE NÓMINA DE TRABAJADORES DE ATENTO.



#### **ANEXO D. CONDICIONES LABORALES EN EL CALL CENTER ATENTO.**

a) Nota de El Excélsior: Atento empresa con mayor número demandas por despidos injustificados en el Distrito Federal.

b) Nota de El Universal: Atento empresa con mayor número demandas por despidos injustificados en el Distrito Federal.

c) Artículo de Jenaro Villamil, publicado en la Revista Proceso, sobre condiciones de trabajo en Atento y la lucha de los trabajadores por lograr el reconocimiento de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM).

d) Artículo de Ana Lilia Pérez, publicado en la Revista Contralinea, sobre condiciones de trabajo en Atento y la lucha de los trabajadores por lograr el reconocimiento de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

#### **ANEXO E. TESTIMONIOS DE TRABAJADORES DE ATENTO.**

a) Ligas a videos de testimonios de trabajadores de Atento, recuentos sindicales, etc.

b) Testimonio de trabajador de Atento afiliado a la Sección 187 – STRM.

**ANEXO F. COPIAS DE QUEJAS ANTE COMISION NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS(CNDH), COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL DISTRITO FEDERAL (CDH DF) Y ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT).**

**ANEXO G. COPIA DE CARTA ENTREGADA A DIRECTIVOS DE ATENTO DURANTE EL FINANCE FORUM.**

## 1. INTRODUCCIÓN

### a) Perfil de Atento

- La empresa española Atento S.A. opera en más de 10 países. Cuenta con mas de 100,000 trabajadores a nivel mundial.
- Los países con más presencia de Atento son: 1) Brasil con 60,000 empleados, 2) México con 18,000 y 3) España con 12,000.
- Atento Servicios S.A de C.V se constituyó en México en 2001. Es una sociedad anónima no bursátil que a través de varios *holdings* depende totalmente de la empresa española Atento S.A.
- Hasta diciembre de 2012, Atento S.A. (España) era 100% subsidiaria de Compañía Telefónica Española, cuya filial en México opera bajo la marca "Movistar."
- En diciembre de 2012, Atento S.A. (España) fue adquirida por la transnacional Bain Capital LLC, empresa norteamericana cuyos antecedentes se documentan en el Anexo A.
- Atento cuenta con varios centros de trabajo en la República. En el Distrito Federal se localizan 7 centros de trabajo con unos 7 mil jóvenes trabajadores.
- Según datos presentados por su ex matriz, Telefónica de España, la empresa creció 20% entre 2006 y 2008. Cerró el período con más de 1,000 millones de euros en ganancias. Dicho crecimiento la convirtió en el segundo negocio mas dinámico del Grupo Telefónica y fue debido a las actividades de la empresa en Brasil y México.

### b) Principales denuncias de trabajadores de Atento con respecto a violaciones a la ley y sus derechos.

- La empresa violó la libertad sindical de sus empleados firmando un Contrato Colectivo de Trabajo con la empresa de simulación sindical denominada "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (SPTCTRM). Dicha empresa pertenece a la Federación Sindical Coordinadora Nacional de Trabajadores, propiedad del prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez Martínez. (Ver Anexo B – Contrato Colectivo entre el SPTCTRM y Atento).
- El Contrato Colectivo estipula un tabulador salarial, pero los sueldos acordados no son percibidos por ningún trabajador de Atento. (Comparar Anexo B con Anexo C – comprobantes de pago a los trabajadores)
- Periódicamente la empresa realiza despidos masivos de manera injustificada con la finalidad de impedir que los trabajadores generen antigüedad y evadir el pago de los derechos adquiridos por tal motivo. Para hacer esto el personal de recursos humanos presiona, amenaza, se niega a pagar salarios devengados e incluso retiene en contra de su



voluntad a trabajadores a fin de que firmen lo que simula ser una renuncia voluntaria. (Ver Anexo D – artículo de *El Universal* de empresas más demandadas por despido injustificado).

- La empresa rota los horarios de trabajo arbitrariamente, además de incumplir en el pago de horas extras. Se obliga a los trabajadores a laborar más de 48 horas a la semana incluso en domingos y días festivos. La empresa no mantiene documentación alguna de horas trabajadas y no cuenta con relojes checadores. Esto dificulta documentar estas prácticas pero es directamente observable en varios centros de trabajo.
- Las instalaciones de trabajo no son adecuadas para el número de empleados que hay por cada centro de trabajo. No se cumplen las medidas de seguridad, higiene y salud más elementales. Se carece de salidas de emergencia adecuadas, protección contra el robo al interior de las instalaciones y hay chinches en las alfombras e inmobiliario de algunos centros. En conatos de emergencia, por ejemplo durante temblores y pequeños incendios, no se ha implementado plan de emergencia alguno. Los trabajadores han sido obligados a continuar laborando y físicamente obstruidos al intentar evacuar los centros. (Ver anexo F, queja en Comisión Nacional de Derechos Humano contra Secretaria de Trabajo y Previsión Social por omisiones en inspección en los centros de trabajo de Atento Servicios)
- No se aclaran los criterios para el pago de incentivos de productividad, por lo que se incumple su pago de manera rutinaria. (Ver anexo C, recibo de nómina)
- Se coloca arbitrariamente y por favoritismo o nepotismo a personas en cargos de mando. No se toman en cuenta habilidades y conocimientos para el desempeño de las funciones. (Ver anexo E, donde hay ligas a videos con testimonios de trabajadores de Atento y Anexo D con artículos de la Revista Contralinea y Proceso)
- No se otorga capacitación adecuada para el trabajo desempeñado y se realizan actividades distintas a la asignada en el contrato individual. (Ver anexo E, donde hay ligas a videos con testimonios de trabajadores de Atento y Anexo D con artículos de la Revista Contralinea y Proceso)
- La empresa permite e incluso alienta el maltrato a los trabajadores. Las quejas en este sentido abarcan acoso y violencia sexual hacia personas de ambos sexos y diversas preferencias sexuales; acoso y despido de mujeres embarazadas; maltrato verbal, humillación y denigración de las personas percibidas como “con bajos rendimientos.” Dos casos notorios son el pintar a los trabajadores que no cumplen con sus metas como payasos (en el servicio Up-Sell de Movistar), y el otro crear un área aislada de “terapia intensiva” para personal de “bajo rendimiento” en el centro de trabajo de Plaza Inn.

## 2) CRONOLOGÍA

### **AÑO 2008**

#### **Enero**

Empleados reportan que se prohíbe mencionar las palabras “paro”, “huelga” y “sindicato.” Se reporta que personal de Recursos Humanos (RH) y supervisión despide a trabajadores que muestran conocimiento sobre derechos laborales. En la contratación se cuestiona a los aspirantes sobre su conocimiento sindical o su participación anterior en alguno. En caso de responder afirmativamente, se anula la contratación.

#### **Febrero**

Trabajadores de Atento se acercan a miembros del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM).

#### **Mayo a Julio**

La empresa detecta la presencia de afiliados y activistas sindicales en los centros de trabajo. Posteriormente, se hacen ajustes en los servicios y se rota arbitrariamente de horario y centro de trabajo a muchos trabajadores.

#### **Agosto**

La empresa contrata personal específicamente para espiar a afiliados y activistas sindicales fuera de los centros de trabajo.

#### **Septiembre**

Varios activistas y afiliados al STRM son despedidos los días 3, 4 y 5. El 19, trabajadores de Atento solicitan a la Convención Nacional del STRM ser integrados al sindicato. Durante un mitin frente a las instalaciones de Atento ubicadas en la esquina de las avenidas Insurgentes y Monterrey, la empresa encierra a trabajadores que intentan participar. Estos muestran pancartas de apoyo desde las ventanas.

#### **Octubre a Diciembre**

Personal de RH realiza reuniones con todos los trabajadores para amenazarlos con el despido si mantienen comunicación con el STRM.

### **AÑO 2009**

#### **Enero**

Atento comienza a condicionar la contratación a la afiliación forzosa al sindicato de la empresa. La empresa contrata a varios “facilitadores sindicales” para trabajar en el área de recursos humanos.

#### **Marzo**

Se realiza un recuento entre el sindicato contratado por la empresa y uno afiliado a la CTM.



Participan 10 trabajadores y con esto se avala al "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" como representante de los 7,000 trabajadores de Atento en el Distrito Federal. En ningún momento se han presentado en la empresa representantes de dicho "sindicato", prefiriendo Atento presentar a administrativos de RH como "facilitadores sindicales."

#### **Mayo**

Un grupo de 24 trabajadores de Atento solicita la toma de nota para que las autoridades laborales les otorguen el reconocimiento como sección sindical 187 dentro del STRM. Poco después son despedidos Miguel Ríos Olivares e Imelda Ivett Ortiz González, quienes habían firmado la solicitud.

#### **Julio**

La empresa Atento despide injustificadamente a seis trabajadores que integraron la Sección 187 del STRM: Julio César Izcoatl González Gutiérrez, Julio César Soriano Orozco, Georgina Cibrián Argote, Pedro Alejandro Rodríguez Sánchez, José Alberto Mejía Reyes y Erika Yazmín Jordan Molina.

#### **Agosto**

El día 4 es despedido Eduardo Vargas Escobar, otro de los firmantes de la toma de nota. Esta es otorgada el día 27 por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

#### **Septiembre**

El día 23 en la ciudad de Madrid, España, se reúne el Secretario General del STRM Francisco Hernández Juárez, junto con otros sindicatos de telecomunicaciones mundiales y la dirección de la Compañía Telefónica Española. Atento se compromete a una postura de neutralidad durante el proceso de recuento para la titularidad del contrato colectivo, a verificar los motivos de despido de los miembros de la sección 187 y de ser estos injustificados realizar su reinstalación.

#### **Octubre**

Otros dos solicitantes de la toma de nota son despedidos: Manolo Sánchez Vera y Luis Héctor Álvarez Córdova.

#### **Noviembre**

Se hacen despidos masivos en Atento y se despide a otros dos integrantes públicos de la Sección 187: César García y Elizabeth Calvillo.

#### **Diciembre**

El día 15, la Sección 187 del STRM presentó ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCA) la solicitud de la titularidad del Contrato Colectivo de los trabajadores de Atento.

#### **AÑO 2010**

## **Febrero**

El día 3, la JLCA se niega a admitir la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo. Solicita al STRM documentos anteriormente presentados.

## **Marzo**

Segunda negativa de la JLCA al STRM de admitir la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo el día 17. Se repiten los mismos argumentos.

## **Junio**

El día 29, después de seis meses de espera, la JLCA informa al STRM que se efectuaría el recuento sindical el viernes 2 de julio de 2010, a partir de las 17:00 horas. Las autoridades laborales informan que otros dos sindicatos habían solicitado la titularidad. Admiten al STRM que se notificó con mayor anticipación a las otras partes, dando al STRM tan solo 4 días de anticipo.

A partir del día 23 se presentan individuos con palos y armas punzo cortantes a las afueras de los centros de trabajo. Dicen ser contratados por Atento para retirar a personas que estuvieran repartiendo volantes o promoviendo de otras formas al STRM. Amenazan a los activistas sindicales y los afiliados.

## **Julio**

El recuento sindical se efectúa en medio de las siguientes irregularidades:

1) Presencia de sujetos armados en los días previos y durante el recuento, quienes amenazaron y amedrentaron a los trabajadores de Atento.

(Ver anexo E, donde hay ligas a vídeos sobre el recuento sindical).

2) Un padrón electoral que permite votar a todo el personal de confianza, incluso los más altos ejecutivos de la empresa. En total, se identifican alrededor de 1,000 empleados de confianza a los que la JLCA permite votar. (Ver anexo A, extractos del padrón con altos mandos de la empresa identificados.)

3) Falta de garantías para que los trabajadores emitan su voto de manera libre y secreta. El número de mamparas cubiertas fue insuficiente y en su lugar se colocaron mesas descubiertas que estuvieron rodeadas de personal de confianza de la empresa Atento. Trabajadores denunciaron que los integrantes públicos de la sección 187 del STRM estaban marcados en el padrón. (Ver anexo E, donde hay ligas a videos con testimonios de trabajadores de Atento)

4) Se reportó despojo de credenciales de elector por parte de la empresa, situación por la que muchos trabajadores no lograron ingresar a votar. (Ver anexo E, donde hay ligas a videos con testimonios de trabajadores de Atento)

5) Atento ofrece a los trabajadores el pago de 250 pesos, paquetes de cosméticos y un Permiso con Goce de Sueldo por emitir su voto a favor del sindicato de la empresa, sólo válido para quienes marcaran las boletas con su número de empleado. (Ver anexo E, donde hay ligas a videos con testimonios de trabajadores de Atento)

## **Agosto a Noviembre**

Durante estos meses, la empresa Atento despidió injustificadamente a cientos de integrantes de la Sección 187 del STRM, renovando a más del 60% de la plantilla laboral en el Distrito Federal.

## **Diciembre**

La JLCA falla a favor de la empresa y su sindicato el día 14.

## **AÑO 2011**

### **Enero**

El día 18 se depositó ante Tribunal Colegiado en Materia Laboral un recurso de amparo contra el laudo a favor de Atento y su sindicato.

### **Junio**

Cierre del centro de trabajo ubicado en la calle Amores, Colonia de Valle.

800 trabajadores son despedidos. Son amenazados y encerrados durante horas hasta que la mayoría accede a firmar una renuncia.

### **Agosto**

El día 8 se resolvió el recurso de amparo a favor del STRM. La autoridad judicial reconoce la existencia de irregularidades antes, durante y después del recuento de 2010. Ordena a la JLCA la reposición del recuento sindical.

### **Septiembre**

Se presenta una queja ante la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de las Naciones Unidas por violación a la libertad sindical de los trabajadores de Atento y de sus derecho a la sindicalización y negociación colectiva. La queja es admitida por el organismo internacional. (Ver anexo F, copia queja OIT)

### **Octubre**

El día 17, trabajadores de Atento se quejan ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos contra la Secretaría de Trabajo y Previsión Social por negligencias en la inspección de trabajo realizadas en la Empresa Atento y contra la JLCA del DF por violaciones al debido proceso. ((Ver anexo F, copia de queja CNDH)

El 19, cientos de trabajadores de Atento, integrantes del STRM e integrantes de la federación sindical internacional Union Network International (UNI) realizan un mitin para exigir un recuento justo y apegado a la legalidad. El 24, se notifica a la Sección 187 del STRM, con una semana de anticipación, la fecha de la reposición del recuento, que será el 31 de octubre de 2011.

De nueva cuenta, a partir del día 25 se presentan sujetos armados a amedrentar a integrantes de la Sección 187 del STRM que pretenden hacer mítines afuera de los centros y/o repartir volantes. Se despide a varias personas que expresan su apoyo al STRM.



de la plantilla laboral.

### **Junio**

Decenas de trabajadores de Atento en el servicio de Cobranzas de BBVA-Bancomer realizan un paro de labores para protestar por el traslado del servicio a otro centro ubicado en el Estado de México y la amenaza de despido masivo. Un grupo de activistas sindicales comienza el "Movimiento #YoSoy21" para realizar acciones de protesta dentro y fuera de los centros de trabajo. La empresa se compromete a frenar los despidos masivos.

### **Julio**

Atento traslada el servicio de Cobranzas BBVA-Bancomer al Estado de México, despidiendo a aproximadamente 400 empleados, pese a su compromiso de no hacerlo.

### **Agosto**

Decenas de afiliados de la Sección 187 del STRM que apoyaron las protestas del #YoSoy21 son despedidos. Entre ellos destacan los dirigentes Oscar Sotero, Antonia Garrido y Sonia Sánchez. Frente a estos despidos y el maltrato del personal de confianza de Atento, el día 29 trabajadores en el Centro de Atención Telefónica de BBVA-Bancomer realizan un paro laboral. Simultáneamente despedidos del #YoSoy21 bloquean avenida Chapultepec a la altura de las instalaciones de Atento conocidas como "Sevilla". Personal de RH de Atento entabla una mesa de negociación con integrantes de la Sección 187 y se compromete a respetar horarios de comida, no obligar a hacer horas extra y frenar los despidos.

### **Septiembre**

Atento rompe la mesa de negociación. Los dirigentes Pedro Godínez, Juan Sánchez y Samaria Pérez, son despedidos. Se les dice explícitamente que es por ser pertenecer a la Sección 187 del STRM.

### **Noviembre a Diciembre**

Se cierra la transacción en la que Telefónica de España vende su filial Atento a Bain Capital. A nivel mundial, Atento notifica de recortes masivos de personal. En México no se anuncian, pero fuentes de la empresa aseguran a trabajadores que sucederán.

La última semana de diciembre se intensifican las jornadas de protesta en los siete centros de trabajo ubicados en el Distrito Federal. Se rechazan los despidos masivos anuales y el reajuste de personal por la venta a Bain Capital. En el centro de trabajo conocido como "Puebla," los trabajadores usan un distintivo para expresar su compromiso de luchar contra los despidos. En el centro de "Sevilla" los trabajadores colocan listones negros en sus sitios de trabajo y eligen a una comisión que acude a exigir diálogo a la empresa. En otros centros se llenan los buzones de sugerencias, se hacen paros relámpago y se reparten clandestinamente más de tres mil volantes al interior. Algunos activistas son selectivamente despedidos en el marco de estas protestas.

La JLCA notifica al STRM del laudo sobre el resultado del recuento sindical. Se interpone un nuevo recurso de amparo ante el Tribunal Colegiado en Materia Laboral.

## **AÑO 2013**

### **Enero**

No se dan los despidos masivos esperados como en otros años. Sin embargo, se comienza a despedir selectivamente a dirigentes de la sección 187 del STRM. Brenda Hernández, quien participó en las mesas de negociación con Atento durante Agosto y Septiembre es despedida pese a ser reconocida como una de las mejores trabajadoras de su área.

### **Febrero**

Cientos de empleados del servicio Up-Sell de Movistar, ubicado hasta este mes en el centro de trabajo conocido como "Yucatán" son trasladados al Estado de México. Muchos renunciarán por resultarles inconveniente la nueva ubicación. Este servicio había participado activamente en las protestas de diciembre.

El día siete, decenas de despidos del #YoSoy21 acuden a verificar la reinstalación ofrecida por la empresa a Eduardo Vargas, despedido desde agosto del 2009. La empresa espera a que se retire el actuario de la JLCA y lo expulsa del centro de trabajo ubicado en el Centro Comercial Plaza Inn (conocido como "Insurgentes"). Se desata una protesta caótica en la que intervienen agentes de seguridad federales por ser este espacio contiguo a zonas federales.

### **Marzo**

Los días 4, 5 y 6 se realizan jornadas de protesta en las que participan por turnos decenas de despidos del #YoSoy21. Esto en torno a dos eventos patrocinados por Atento, el "Global Contact Forum" y el "Finance Forum." Se exige diálogo con la empresa para garantizar las condiciones de un recuento sindical.

En el caso del Finance Forum, se intenta entregar la carta incluida como Anexo G a un alto ejecutivo de Atento. Atento retira su participación pública de ambos eventos ante la protesta.



# **Informe de la campaña de Sindicalización del Call Center Atento**

**Enero - Marzo 2014**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

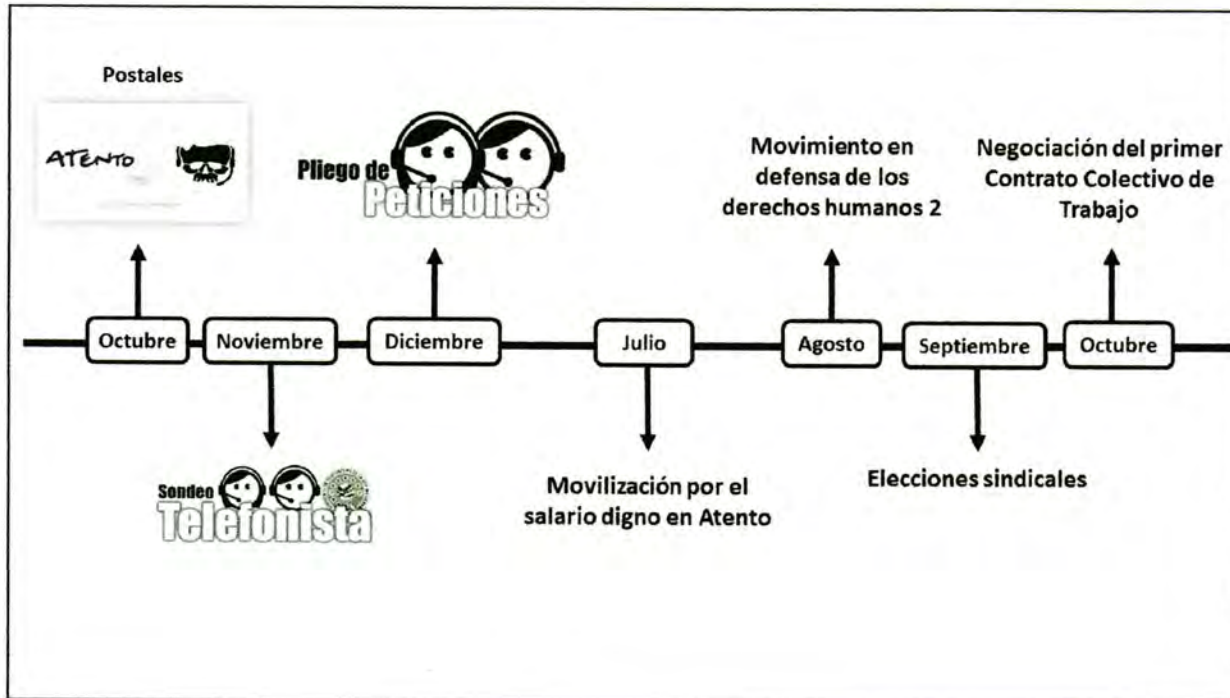
**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



## Plan de acciones de presión interna/externa 2013-2014



### Antecedentes

Durante el último trimestre de 2013 realizamos tres acciones encaminadas a fortalecer la participación de las y los afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, presionar a la empresa a través de sus relaciones clave y colocar el tema de la lucha de los trabajadores de Atento como un asunto de relevancia social.

En el mes de octubre, 150 afiliados y afiliadas llenaron tarjetas postales anónimas<sup>1</sup> con un mensaje dirigido a las compañías que son los principales clientes de Atento en México. En la misma tarjeta postal, las y los afiliados al Sindicato de Telefonistas colocaron los principales problemas que padecen en su área de trabajo. Además, 150 aliados llenaron una tarjeta postal con nombre y firma que también fue enviada a los mismos blancos.

<sup>1</sup> Ver en Anexo



Con las problemáticas vertidas en las tarjetas postales, construimos un instrumento llamado “sondeo telefonista<sup>2</sup>”. Alrededor de 250 afiliados y afiliadas participaron en el sondeo que consistió en elegir entre la situación actual (malas condiciones de trabajo) o una propuesta sindical para resolver los problemas en el trabajo. Además, le pedimos a las y los afiliados que identificaran el o los problemas más importantes según su evaluación.

La acción que cerró el año 2013 fue la publicación y firma de un pliego de peticiones<sup>3</sup> con las cuatro demandas más sentidas por las y los afiliados. Ese pliego de peticiones fue firmado por 250 trabajadores y trabajadoras y enviado a la directiva de Atento en México con copia para la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y la Oficina en México de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

### **Primer trimestre de 2014 (Enero – Marzo)**

Al inicio del año 2014, los números de líderes internos y afiliados se encontraban de la siguiente manera:

	Líderes internos/as	Afiliados/as	No afiliados que participan en acciones
<b>Enero de 2014</b>	33	797	0

Las acciones que cerraron el año 2013 fortalecieron nuestro sindicato al interior de los centros de trabajo y colocaron el tema en la agenda del Gobierno de la Ciudad de México. Sin embargo, en el primer trimestre de 2014 no se concretó un acuerdo para llevar a cabo elecciones sindicales en un clima de libertad y seguridad para todos los participantes.

Durante el trimestre enero – marzo de 2014, los esfuerzos del equipo de organizadores de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas se orientaron a la evaluación y seguimiento de las y los afiliados a nuestro sindicato. Así, cada organizador y organizadora realizó un promedio de 15 visitas domiciliarias por semana, esto es alrededor de 60 visitas domiciliarias por mes.

---

<sup>2</sup> Ver en Anexo

<sup>3</sup> Ver en Anexo

	Visitas por organizador/a	Visitas totales del equipo (8 miembros)
<b>Enero</b>	60	480
<b>Febrero</b>	60	480
<b>Marzo</b>	60	480
<b>Total Enero-Marzo</b>	<b>180</b>	<b>1440</b>

Los altos niveles de rotación y los despidos ilegales en Atento propiciaron la disminución del número de las y los afiliados del Sindicato de Telefonistas. Esto impactó negativamente el número de afiliados del Sindicato de Telefonistas.

Para el segundo trimestre del año inició la segunda fase de movilizaciones internas y acciones de presión externa encaminadas a asegurar la victoria en la elección sindical.

# Anexo

## Postal (Anverso)



## Postal (Reverso)

**Miguel Matey Marañón**  
**Director Regional Américas Norte**  
**Yucatán, IS, Hipódromo, Cuauhtémoc, CP 06700, México D.F.**

Sr Matey,

Yo trabajo en Atento Servicios S.A. de C.V. Mantengo mi anonimato por temor a represalias. Soy teleoperador/a porque necesito un trabajo que me permita sostener mis necesidades básicas. Con mi salario no puedo cubrirlas. Se que nuestra empresa es un ejemplo de éxito en el negocio de los Call Centers y no hay razón para que las cosas sigan así.

Quiero decirle algo que quizá usted no conoce y que es importante para quienes trabajamos en Atento: nuestra empresa presume de ser uno de los mejores lugares para trabajar, sin embargo, ofrece condiciones de trabajo en los mínimos, por debajo, o en contra de las leyes mexicanas.

En especial, quiero que usted sepa lo que sucede en mi área de trabajo, por eso escribo las siguientes líneas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mis compañer@s y yo buscamos que esto termine. Por eso nos organizamos. Queremos un trabajo dónde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos en el trabajo, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que yo quiera. Un empleo con esas condiciones es la garantía para que podamos brindar un servicio profesional de calidad.

Le pido a título personal y a nombre de mis compañer@s de trabajo que se sume a nuestra causa y se pronuncie a favor de nuestra petición por un trabajo digno en Atento.

Esperamos su respuesta a finales de octubre de 2013 través de la gerencia de Recursos Humanos de cada centro de trabajo.



## Postal (Anverso)

**Juan Abellán**

**CEO Telefónica Móviles México**

Edificio corporativo de Telefónica

Paseo de la Reforma No. 1200, Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa, C.P. 05349, México, D.F.

Yo trabajo en el call center Atento Servicios S.A. de C.V. Mantengo mi anonimato por temor a represalias.

Movistar subcontrata con Atento servicios de atención, soporte, y solución de necesidades a clientes particulares y corporativos. Esto genera altos niveles de ganancias para ambas empresas.

Sin embargo, para quienes estamos detrás del teléfono, el éxito de su negocio es resultado de condiciones de trabajo por debajo o en contra de las leyes mexicanas.

En especial, quiero que usted sepa lo que sucede en mi área de trabajo, por eso escribo las siguientes líneas:

---



---



---

Me parece grave que en la relación de su compañía con Atento no se respeten los principios generales contenidos en el documento PRINCIPIOS DE ACTUACION de Grupo Telefónica, en especial los que tienen que ver con el respeto por la ley y los Derechos Humanos.

Mis compañer@s y yo buscamos que esto termine. Por eso nos organizamos. Queremos un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que queramos. Un empleo con esas condiciones es la garantía para que podamos brindar un servicio profesional de calidad.

Le pido a título personal y a nombre de mis compañer@s de trabajo que se sume a nuestra causa y se pronuncie a favor de nuestra petición por un trabajo digno en Atento.

Esperamos su respuesta a través de sus representantes en las plataformas de Atento o vía la estructura de RRHH de la empresa.

## Sondeo Telefonista

<p><b>Transparencia Sindical</b></p> <p>La empresa tiene el derecho a mantener en secreto sus tratos con los líderes y facilitadores del sindicato. No tienen por qué dar cuenta del dinero que se aporta en cuotas y los acuerdos que hacen a nombre de los trabajadores.</p> <p>Los líderes del sindicato deben presentar cuentas detalladas de lo que hace con el dinero que le da la empresa. No deben firmar acuerdos con la empresa sin que los trabajadores estén de acuerdo.</p> <p><b>Democracia Sindical</b></p> <p>Los representantes de los trabajadores debe escogerlos la empresa. La gente no tiene por qué saber quién es el líder de su sindicato.</p> <p>Debe haber elecciones democráticas para los dirigentes del sindicato y representantes de los trabajadores. Deben de ser trabajadores y no gente externa. Debe haber delegados sindicales escogidos por trabajadores en vez de facilitadores escogidos por la empresa.</p> <p><b>Pregunta libre:</b></p> <p>De todo lo que podemos cambiar y/o mejorar en Atento, ¿Qué es lo primero que debemos cambiar cuándo la empresa acepte dialogar con nuestro sindicato?</p>	<div data-bbox="808 1238 1203 1411" data-label="Image"> </div> <p><b>¡Tu opinión si cuenta!</b></p> <p>En cada tema, elige la situación que te parezca más justa</p> <p><b>Salario</b></p> <p>Estoy de acuerdo en que la empresa decida cuánto es el salario y si las horas extra se van a pagar. La empresa tiene el derecho a descontarme salario por hacer mis necesidades físicas, o hacerme trabajar horas extras sin paga por ir al baño.</p> <p>Prefero negociar que me paguen de acuerdo con las ganancias que genera mi trabajo. Debe haber relojes checadores para que el tiempo trabajado, ordinario o extraordinario, se pague como lo marca la ley. Si cumplo con mis obligaciones, no se me debe limitar que atienda mis necesidades físicas como tomar agua e ir al baño.</p> <p><b>Bono</b></p> <p>Esta bien que el esquema del bono lo defina la empresa sin tomar en cuenta a los trabajador@s. Estoy de acuerdo con que se descuente el 100% del bono por una falta, aunque sea justificada.</p> <p>Representantes de los operadores se tienen que sentar con la empresa para definir y aclarar cómo se paga el bono. Deben existir otros incentivos como bonos por asistencia y puntualidad para que no se pierda todo por una sola falta.</p> <p><b>Favoritismo</b></p> <p>Creo que la empresa debe permitir crecer a la gente con base a sus amistades y relaciones.</p> <p>Estoy de acuerdo con que haya reglas claras y escritas para que la gente crezca de acuerdo a su capacidad y experiencia.</p>
<p>Si en cada tema elegiste la segunda opción...</p> <div data-bbox="175 1758 479 1926" data-label="Image"> </div> <p><b>¡Súmate!</b></p> <p>Ya somos cientos y nos preparamos para ganar</p>	

<p><b>Trato digno</b></p> <p>Para llegar a las metas es necesario que haya gritos, amenazas, y un trato grosero y prepotente que haga sentir a los trabajadores que son desechables.</p> <p>Sería más productivo el trabajo si hubiera un reglamento interno que castigue las conductas abusivas. Todos debemos tener una copia del reglamento y una persona electa por la mayoría que vigile que se cumpla.</p>	<p><b>Salud y Seguridad</b></p> <p>No creo que sea importante trabajar en un lugar higiénico. Las plagas de insectos, principalmente chinches, son soportables. El aire acondicionado sin mantenimiento no es un problema, y no tengo inconveniente con que la temperatura se mantenga baja para no dañar las computadoras aunque sea perjudicial para los operadores. No me importa si hay enfermeras y/o botiquines suficientes.</p>
<p><b>Despidos</b></p> <p>Estoy de acuerdo con firmar mi "renuncia" obligatoria aunque en realidad me estén despidiendo. La empresa no tiene que cumplir la ley si se acaba una campaña o hay "reestructuración," y tiene derecho a quedarse con el dinero que me corresponde por ley.</p> <p>Si la empresa me va a despedir, quiero que sea legalmente y por causa justificada. Deberíamos tener representantes capacitados y electos por nosotros que nos defiendan en ese caso. Si hay recortes, prefiero que se me liquide conforme a la ley, con lo que ya trabajé más 90 días de salario.</p>	<p>La empresa debe cumplir las condiciones mínimas de salud y seguridad en el trabajo y los programas de protección civil y evacuación en caso de emergencias. Tiene que realizar limpieza y fumigación periódica de las instalaciones y sistemas de aire acondicionado. Este tiene que estar a una temperatura adecuada al cuerpo humano. Debe haber botiquines y personal de acuerdo a las necesidades de salud que puedan surgir.</p> <p><b>Maternidad</b></p> <p>No creo que la empresa tenga por qué apoyar a las madres con guarderías o prestaciones especiales.</p> <p>Como en empresas con sindicatos de trabajadores, se debería negociar la creación de guarderías cercanas a los centros de trabajo y que el cuidado de los hijos sea de acuerdo a la jornada laboral.</p>
<p><b>Lugar de trabajo</b></p> <p>Puedo hacer mi trabajo perfectamente con equipo de cómputo obsoleto y sistemas que fallan. Las sillas incómodas y diademas sucias no me afectan.</p> <p>Sería mejor contar con computadoras actualizadas, sistemas confiables, sillas cómodas y diademas de uso personal. Quiero elegir a una comisión encargada de revisar las buenas condiciones de las herramientas de trabajo y que informe a la empresa de inmediato cuando algo no esté funcionando correctamente.</p>	<p><b>Accidentes en el trabajo</b></p> <p>La empresa no tiene por qué asumir responsabilidad de accidentes que me suceden en el trabajo o por ir a trabajar.</p> <p>Los operadores deben escoger representantes para una comisión de Seguridad e Higiene como lo marca la ley, que se encarguen de la capacitación en prevención de accidentes y que en caso contrario haga cumplir la responsabilidad de la empresa.</p>
<p><b>Tiempos de baño y comida</b></p> <p>20 minutos de comida y baño me parece tiempo razonable para comer y hacer mis necesidades. Si me paso, estoy de acuerdo en pagarlo.</p> <p>Debe haber una negociación para acordar con la empresa el tiempo de comida y baño según la jornada laboral. Tiene que ser suficiente para poder comer tranquilamente y acudir al baño tantas veces como lo requiera mi cuerpo.</p>	<p><b>Permisos e incentivos a estudiantes</b></p> <p>No me perjudica tener que escoger entre estudiar y trabajar, sobre todo cuando la empresa hace cambios de turno, horario o no me da permisos para cumplir compromisos académicos.</p> <p>Los trabajadores deberíamos organizarnos para que la empresa tenga un esquema de permisos e incentivos para estudiantes.</p>



## Pliego de peticiones



MÉXICO D.F.  
20 de diciembre de 2013

Sr. Miguel Matey

Los que firmamos abajo somos trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. Afirmamos que las siguientes medidas son necesarias para mejorar nuestras condiciones de trabajo y la calidad de los servicios que ofrece Atento.

Estas medidas se apoyan en Ley Federal del Trabajo, los lineamientos de Trabajo Decente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y el Pacto Mundial que Atento firmó ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

1. Incremento del salario. El mínimo debe ser el promedio que pagan otros call centers según datos del Instituto Mexicano de Teleservicios (\$4,300 pesos mensuales).
2. La publicación de un Reglamento Interior de Trabajo que prohíba el maltrato en todas sus formas, el acoso, la discriminación y favoritismo indebido. Este reglamento debe aplicar a todo el personal incluido el de confianza, y debe incluir sanciones por su incumplimiento. Le solicitamos que este reglamento se entregue a cada trabajador y se coloque en un lugar visible en cada área de trabajo.
3. La creación de comités mixtos en cada centro de trabajo. Los representantes de los trabajadores serán electos libremente y los de la empresa designados de entre el personal de confianza. Estos comités revisarán que el mobiliario y las instalaciones cumplan con lo necesario para realizar nuestro trabajo y garantizar nuestra salud y seguridad en el trabajo. Estos comités también tendrán a su cargo la preparación de planes de protección civil.
4. Finalmente, le solicitamos que se comprometa públicamente a que en Enero de 2014 los trabajadores podamos elegir libre y democráticamente a nuestros representantes sindicales con las siguientes condiciones:
  - a) Que la empresa firme un pacto con el Sindicato de Telefonistas para evitar cualquier tipo de violencia, amenazas o intimidación.
  - b) Que se respete el derecho de todos los trabajadores de base para a elegir libremente a nuestros representantes.
  - c) Que no se le permita votar a personas que prohíbe la ley. Esto incluye a gente ajena a la empresa, supervisores, directivos y administrativos.
  - d) Que se permita el acceso a observadores de derechos humanos nacionales e internacionales a las instalaciones de ATENTO durante el proceso electoral, para verificar que suceda sin violaciones a los derechos de los participantes.

Un empleo estable y con mejores condiciones de trabajo es la garantía para un servicio de calidad. Esta es una oportunidad para hacerlo realidad. Esperamos su pronta respuesta a nuestras peticiones.

Con copia para:  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal  
Oficina Mexicana de la Organización Internacional del Trabajo  
Gerentes y supervisores de los centros de trabajo.

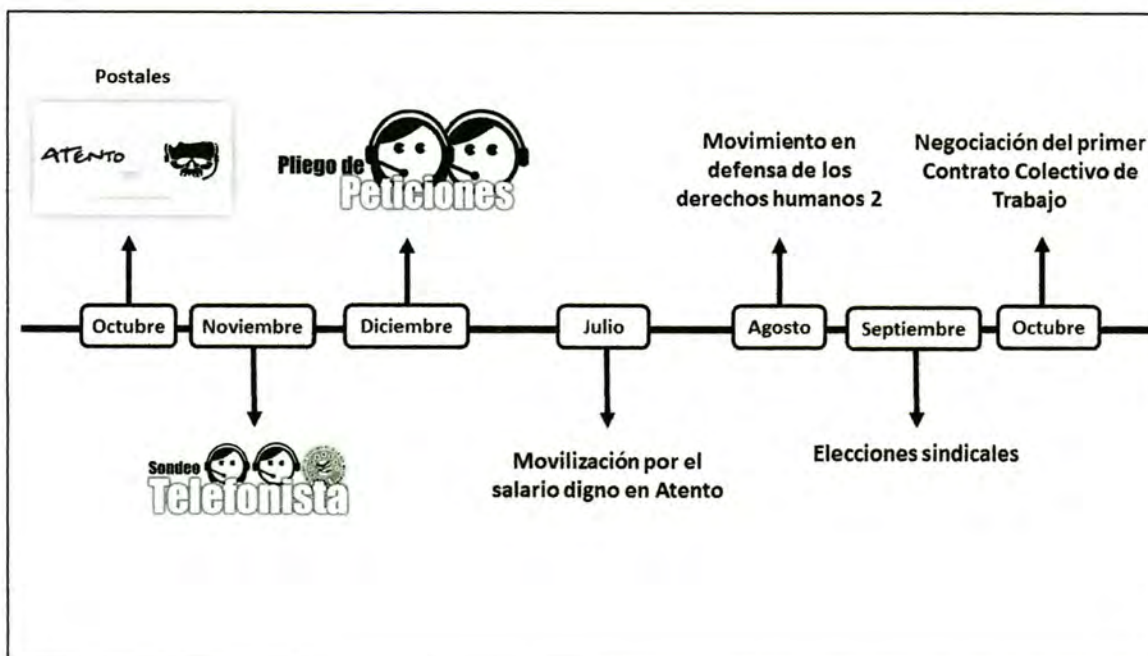


## **Informe de la campaña de Sindicalización del Call Center Atento**

**Abril - Junio 2014**

## Plan de acciones de presión interna/externa

2013-2014



### Segundo trimestre de 2014 (Abril – Junio)

Durante los meses de abril y mayo continuamos con el trabajo de visitas domiciliarias para evaluar y dar seguimiento a las y los afiliados. Así, el equipo de organizadores de la sección 187 del Sindicato de Telefonistas realizó un promedio de 10 visitas domiciliarias durante este segundo trimestre. En lugar de visitar el domicilio de todos los afiliados, enfocamos el trabajo a las visitas con líderes internos y nuevos afiliados y afiliadas.

	Visitas por organizador/a	Visitas totales del equipo (8 miembros)
<b>Abril</b>	40	320
<b>Mayo</b>	40	320
<b>Total Abril - Mayo</b>	<b>80</b>	<b>640</b>



Para Junio de 2014, reanudamos las movilizaciones internas y acciones de presión externas con los siguientes objetivos:

- 1) Incrementar el número de afiliados y afiliadas a nuestro sindicato, así como consolidar su participación en las acciones internas.
- 2) Minar la imagen pública de la empresa a través de acciones de presión en sus relaciones clave
- 3) Centrar la discusión pública en que la respuesta a los problemas laborales en Atento es el reconocimiento del Sindicato de Telefonistas como el único que cuenta con afiliadas y afiliados en la empresa.

Con esos tres objetivos como base, iniciamos la preparación de las acciones internas y de presión externa para el mes de julio. Las tareas que desarrollamos durante el mes de junio se encuentran en el Anexo<sup>1</sup>.

Visitamos a todas y todos los líderes internos para lograr su compromiso de participar en las acciones del mes de julio. Además, visitamos a nuevos afiliados que se sumaron al sindicato en las acciones de reclutamiento. Como resultado de las visitas domiciliarias, pudimos realizar una depuración en el número de líderes internos, de afiliados y de trabajadoras y trabajadores que participan en acciones internas pero no están afiliados.

Al final del mes de Junio, los números quedaron como sigue:

	Líderes internos/as	Afiliados/as	No afiliados que participan en acciones
<b>Junio de 2014</b>	35	651	93

Además de las visitas domiciliarias para conversar cara a cara con las y los líderes internos, una de las tareas más importantes en la fase previa a las acciones del mes de julio fue el proceso de investigación para vincular las movilizaciones internas con la defensa de los Derechos Humanos.

Como resultado de esa investigación, el equipo de organizadores desarrolló un material-guía para complementar las conversaciones cara a cara<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Tabla de tareas de para preparar la acción

<sup>2</sup> Ver en Anexo

Es importante señalar que desde la fase previa a las acciones del mes de julio contamos con la participación de ocho organizadores voluntarios. Siete de ellos son estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México y una más es trabajadora de Atento en demanda por reinstalación. Su participación fue invaluable para preparar las movilizaciones.



## Anexo

Tabla de tareas para preparar la acción

Letra	Tarea	Propósito	Responsable
A	Investigación sobre el o los Derechos Humanos del mes	<p>Conocer las definiciones, instrumentos nacionales e internacionales que los contienen, así como las instituciones públicas nacionales e internacionales encargadas de velar por su cumplimiento.</p> <p>Conocer las respuestas sindicales para velar por el respeto de estos Derechos Humanos en los centros de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- En los Contratos Colectivos de Trabajo del STRM</li><li>- En otros sindicatos/CCTs en México</li><li>- En otras empresas de Call Center</li><li>- En la Carta de UNI para Telecentros o en las normas o estándares internacionales para este sector</li></ul>	Inés Montarcé
B	Investigación sobre el o los Derechos Humanos del mes con enfoque de campaña de presión	<p>Elaborar y ejecutar la estrategia de presión del mes</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definir los objetivos directos (¿Quién en Atento toma decisiones que afectan el o los Derechos Humanos?)</li><li>- Definir los objetivos indirectos (¿Quién o quienes pueden hacer que los objetivos directos cambien de opinión o cuestionar su imagen públicamente?)</li><li>- Definir 3 acciones de al interior de los centros de trabajo (blanda, media, intensas)</li><li>- Definir por lo menos dos acciones de presión: una que mine la imagen pública de Atento y coloque a la empresa como un generador de problemas para el Gobierno del D.F. y</li></ul>	Elizabeth Calvillo


		<p>otra que nos presente ante el GDF como la solución a los problemas que genera Atento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir 5 propuestas de mensajes específicos que tengan que ver con el tema del mes para su publicación en redes sociales</li> <li>- Vincular las acciones ACTUALES con las del año pasado (Postales, encuesta, pliego de peticiones)</li> </ul>	
C	Elaboración de materiales	<p>Con los insumos de los puntos a A y B, elaborar 2 instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uno para auxiliar las tareas de <b>AGITACIÓN-EDUCACIÓN-MOVILIZACIÓN</b></li> <li>- Un diagnóstico de la situación en Atento del Derecho Humano del mes que acompañar la acción de presión dirigida a posicionarnos ante el GDF como la solución a los problemas que genera Atento</li> </ul> <p>Elaborar los materiales específicos que requieran las acciones internas</p>	Eduardo Vargas
D	Reportes semanales para FHJ	Elaborar el informe semanal del estado de la campaña	Juan Sánchez Eduardo Vargas
E	Actualización de la Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar las altas, bajas, y cambios en las afiliaciones en la base general</li> <li>- Actualizar la información de las visitas domiciliarias en la base de visitas</li> </ul>	Juan, Carlos, y todo el equipo de acuerdo a sus responsabilidades en las visitas
F	Presupuesto y logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar las solicitudes de pagos</li> <li>- Solicitar los insumos necesarios para las actividades del equipo de organización</li> </ul>	Juan

G	Verano Sindical	Coordinar las actividades del verano sindical	Nadia
H	Manejo de las redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación y publicación de contenidos en las redes sociales con los insumos de la investigación</li> <li>- Seguimiento y respuesta de las comunicaciones iniciadas</li> <li>- Vinculación de nuestros temas con las tendencias</li> </ul>	Eduardo

Número	Tarea	Propósito	Responsable
I	Reclutamiento	<p>Reclutar nuev@s trabajador@s de áreas en dónde no tengamos presencia o nos haga falta información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar una propuesta para acudir en 3 horarios distintos en su centro de trabajo (límite para presentar propuestas el 8 y 28 de junio)</li> </ul>	Tod@s
II	Acciones al interior de los centros de trabajo	<p>Agitar – Organizar – Movilizar en torno a la defensa del Derecho Humano del mes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Involucrar a los arbolitos en las acciones blandas, medias o intensas</li> <li>- Obtener insumos para el Diagnóstico del problema de Derechos Humanos (testimonios, datos, aportaciones y sugerencias de l@s trabajador@s)</li> </ul>	Tod@s
III	Presentar el informe final de las acciones del mes	<p>Obtener los resultados del informe final de las acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Quiénes participaron en la acción? (Con base en los arbolitos)</li> <li>- ¿Cuál es el resultado de la información que obtuvimos?</li> </ul>	Tod@s



		<ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Qué tema es el que proponen para el siguiente mes? (Vinculado también con nuestro pliego de peticiones)</li><li>- Los demás puntos que se definan en su momento</li></ul>	
--	--	--	--



## El salario es un Derecho Humano

**El artículo 23 de la declaración Universal de los Derechos Humanos señala que:**

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicalizarse para la defensa de sus intereses.



¿y en dónde más dice eso?

**A nivel Internacional**

**Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ONU)**

**Convenio para la fijación de salarios mínimos (OIT)**

**Convenio para la protección del salario (OIT)**

**A nivel nacional**

**Constitución Política (Art. 123)**

**Ley Federal del Trabajo**

¿Quién debería proteger tu derecho?

¿Lo hace?

**A nivel Internacional**

**Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

**Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)**

**A nivel nacional**

**Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPYS)**

**Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLCA)**

**Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)**

**Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI)**

**Comisiones de Derechos Humanos (CNDH, CHDF)**

¿quién se ha llevado  
**la lana?**



## Una empresa exitosa



Con presencia en 17 países,  
Atento es la segunda empresa  
de Call Center con mayores ingresos en el  
mundo, sólo detrás de Teleperformance



México es la tercera fuente de  
ingresos para la empresa, sólo  
detrás de Brasil y España

## Se quedan mucho, reparten poco

Gracias a una fuente confiable sabemos que, a nivel nacional, Atento reporta una plantilla laboral de 16,173 trabajadores

De los cuales...

93 Altos directivos ganan más de \$1000 pesos diarios

406 Directivos de Medio Nivel ganan más de \$500 pesos diarios

2559 Coordinadores y supervisores ganan más de \$200 pesos diarios



## Datos duros

¿Cuántas veces cabe tu salario en el de los peces gordos?

Teleoperador de 6 horas

Los altos directivos: 18 veces

Los directivos de medio nivel: 8 veces

Los coordinadores y supervisores: 4 veces

---

Teleoperador de 8 horas

Los altos directivos: 11 veces

Los directivos de medio nivel: 5 veces

Los coordinadores y supervisores: 2.5 veces



**Vota**   **Sindicato de Telefonistas**  
**De la República Mexicana**



**¡No dejes que alguien más decida por ti!**

---

**Ruta crítica rumbo al recuento sindical**

# La campaña en números

Centro	Trabajadores en el centro	Coordinador/a de árbol (1)	Afiliados (2)	No afiliados que participan en acciones (3)	% Organizados
Aeropuerto	817	6	24	27	7%
Dinamarca	1027	3	60	13	7%
Puebla	1115	10	45	50	10%
Roma	878	5	24	26	6%
Sevilla	1431	14	75	72	11%
Yucatán	1020	5	58	12	7%
Torre	71	0	1	0	2%
Total	<b>6359</b>	<b>43</b>	<b>287</b>	<b>200</b>	<b>8%</b>

330

**Afiliados**

530

**Votos Potenciales**





# Tácticas para incrementar y asegurar los votos a favor del STRM



Volanteos para promover el nombre del STRM y recopilar números telefónicos



Hasta el momento  
**45 volanteos**  
que cubren todos los centros de trabajo

Se han distribuido

**5000 volantes**  
Para avisar de la votación y  
difundir el pliego de peticiones

Hasta el momento  
**124 votan STRM**

Hasta el momento  
**350 números telefónicos**  
Recopilados en los volanteos

Llamadas telefónicas y campaña en redes sociales



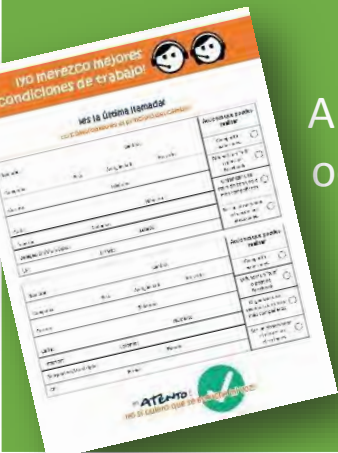
**1000 Perfiles de Facebook**  
de trabajador@s de Atento

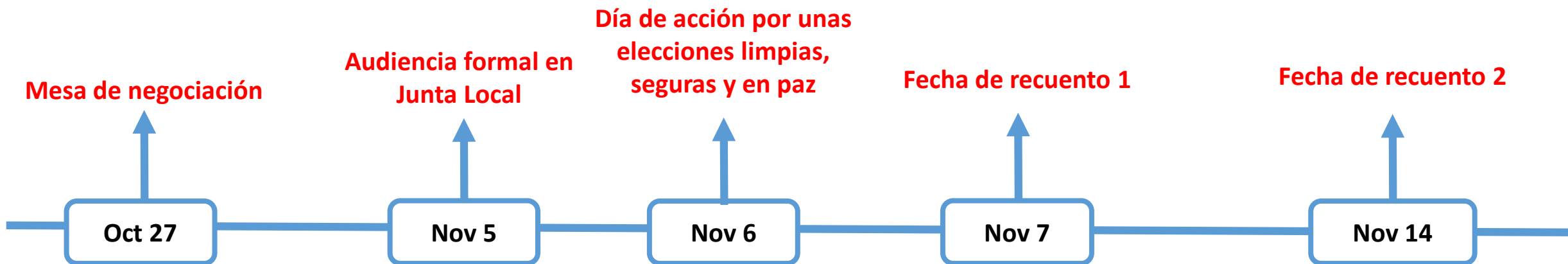
(Envío de mensajes privados, interacción y solicitud de su número telefónico)

Afiliaciones y redes de trabajador@s

Al 26 de octubre → 330 votos seguros (Líderes internos y afiliados) + 200 votos posibles (No afiliados que participan en acciones)

**530 votos potenciales**





Movilizar el voto de líderes internos, afiliados y simpatizantes

Promover el voto a favor del STRM entre tod@s l@s trabajador@s

Día de acción por una elección libre, segura y en paz” (Noviembre 6)

Seleccionar y acreditar nuestr@s observador@s para el recuento sindical



# Tareas

<p><b>Movilizar el voto de líderes internos, afiliados y simpatizantes</b></p>	<p>Equipo de organizador@s: 1) Seguimientos a líderes internos y afiliad@s</p>
<p><b>Promover el voto a favor del STRM entre todos los trabajadores</b></p>	<p>Equipo de organizador@s: 1) Volanteos y recopilación de números telefónicos dentro y fuera de los centros de trabajo 2) Campaña en Redes Sociales 3) Operación del Call Center</p>
<p><b>Día de acción por una elección libre, segura y en paz</b></p>	<p>Equipo de organizador@s: 1) Ubicar, contactar y hacer una petición a organizaciones y personajes públicos que estén a favor de una elección libre, segura y en paz en Atento. 2) Diseñar y activar una “Alerta” en caso de represión o violencia contra las organizador@s y/o afiliad@s al STRM 3) Realizar una acción interna el 6 de noviembre. L@s afiliad@s al STRM van a externar su demanda de una elección libre, segura y en paz. Le pediremos a las organizaciones y personajes públicos que envíen cartas a Atento con copia a la JLCA para que la empresa se pronuncie a favor de una elección libre, segura y en paz.</p> <p>Coordinación de la campaña 1) Solicitar a l@s sindicatos o federaciones sindicales hermanas el envío de una carta a Atento para que se pronuncie a favor de elecciones libres, seguras y en paz (Carta Modelo elaborada por el equipo de organizador@s)</p>
<p><b>Seleccionar y acreditar a nuestr@s observador@s</b></p>	<p>Coordinación de la campaña 1) Seleccionar y acreditar a l@s compañer@s del STRM que serán l@s observador@s el día de la elección</p> <p>COINCIDE 1) Proponemos que l@s compañer@s de COINCIDE capaciten a quienes serán los observadores el día de la elección</p>

# Avances de las condiciones del recuento

<b>Padrón</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De una lista de 6400 trabajadores:</li><li>• Por ser baja del IMSS objetamos 310</li><li>• Por ser categorías de confianza y fuera del contrato colectivo, objetamos 500</li><li>• De manera verbal, las autoridades de la Junta anunciaron que el padrón quedará en 5600 trabajadores con derecho a voto.</li></ul>
<b>Lugar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fue rechazada la propuesta del Deportivo Plan Sexenal, entre otras cosas, por ser un sitio muy vulnerable.</li><li>• Existen dos propuestas: la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y los centros de trabajo. Las autoridades de la Junta externaron su preferencia a que el recuento se realice en los centros de trabajo para cancelar la necesidad de transporte y asegurar que todo@s l@s trabajador@s voten.</li><li>• Esta propuesta nos parece la mejor opción siempre y cuando se garantice la presencia de un número suficiente de observador@s en todos los centros de trabajo.</li><li>• En este supuesto, el recuento sería en un día hábil. Nuestra propuesta es que sea el día viernes 9 o viernes 14 de noviembre.</li></ul>
<b>Transporte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el recuento es en los centros de trabajo, se elimina la necesidad de transporte.</li></ul>
<b>Horario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desde las 8 am hasta las 20 horas. Existe la posibilidad de habilitar una urna en la Junta Local para l@s trabajador@s del turno nocturno.</li></ul>
<b>Observadores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Junta Local solicitó a la STyFE, la Comisión de Derechos Humanos del D.F. y a la OIT su participación en el recuento.</li><li>• La Junta Local va a definir un reglamento con el proceso de acreditación y las tareas y alcance de l@s observador@s.</li><li>• Necesitamos diseñar un operativo de observación complementario al acreditado por la Junta Local. Sobre todo, en los alrededores de los centros de trabajo para anticipar cualquier intento de reventar la elección.</li></ul>
<b>Fuerza Pública</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Junta Local solicitará a la Secretaría de Gobierno del D.F. la implementación de un operativo de seguridad en los centros de trabajo y para el traslado y resguardo de la urna.</li></ul>

**Vota**  **Sindicato de Telefonistas**  
**De la República Mexicana**

**¡No dejes que alguien más decida por ti!**



**Reporte de campaña al  
19 de octubre de 2014**

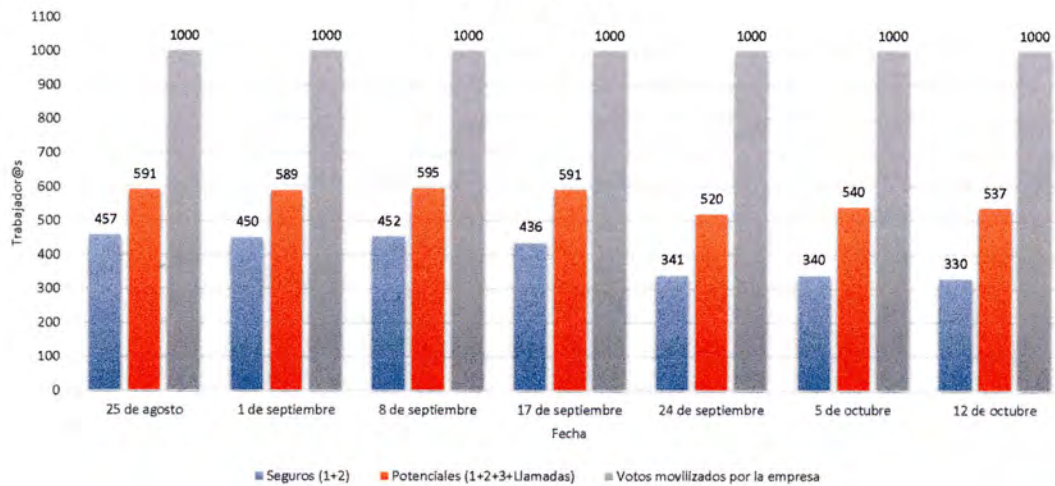


## ¿Si hoy fueran las elecciones sindicales, cuántos votos tendría el STRM?

En las elecciones sindicales de 2010, Atento y el Sindicato de Protección Patronal movilizaron el voto ilegal de 1000 trabajador@s de confianza. El STRM obtuvo el voto de 500 trabajador@s de base.

	Seguros (1+2)	Potenciales (1+2+3+Llamadas)	Votos movilizados por la empresa
25 de agosto	457	591	1000
1 de septiembre	450	589	1000
8 de septiembre	452	595	1000
17 de septiembre	436	591	1000
24 de septiembre	341	520	1000
5 de octubre	340	540	1000
12 de octubre	330	537	1000
<b>19 de octubre</b>	<b>330</b>	<b>588</b>	<b>1000</b>

### Conteo de votos



# Avances de los acuerdos para las condiciones del recuento

## 1) Padrón

De una lista de 6400 trabajadores:

- Por ser baja del IMSS objetamos 310
- Por ser categorías de confianza y fuera del contrato colectivo, objetamos 500
- De manera verbal, las autoridades de la Junta anunciaron que el padrón quedará en 5600 trabajadores con derecho a voto.

## 2) Lugar del recuento

- Fue rechazada la propuesta del Deportivo Plan Sexenal, entre otras cosas, por ser un sitio muy vulnerable.
- Existen dos propuestas: la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y los centros de trabajo. Las autoridades de la Junta externaron su preferencia a que el recuento se realice en los centros de trabajo para cancelar la necesidad de transporte y asegurar que todo@s l@s trabajador@s voten.
- Esta propuesta nos parece la mejor opción siempre y cuando se garantice la presencia de un número suficiente de observador@s en todos los centros de trabajo.
- En este supuesto, el recuento sería en un día hábil. Nuestra propuesta es que sea el día viernes 9 o viernes 14 de noviembre.

## 3) Transporte

- Si el recuento es en los centros de trabajo, se elimina la necesidad de transporte.

## 4) Horario

- Desde las 8 am hasta las 20 horas. Existe la posibilidad de habilitar una urna en la Junta Local para l@s trabajador@s del turno nocturno.

## 5) Observadores

- La Junta Local solicitó a la STyFE, la Comisión de Derechos Humanos del D.F. y a la OIT su participación en el recuento.
- La Junta Local va a definir un reglamento con el proceso de acreditación y las tareas y alcance de l@s observador@s.
- Necesitamos diseñar un operativo de observación complementario al acreditado por la Junta Local. Sobre todo, en los alrededores de los centros de trabajo para anticipar cualquier intento de reventar la elección.

## 6) Fuerza pública

- La Junta Local solicitará a la Secretaría de Gobierno del D.F. la implementación de un operativo de seguridad en los centros de trabajo y para el traslado y resguardo de la urna.

# Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana Sección 187



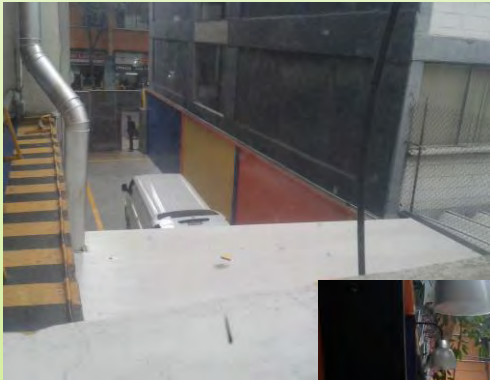
Visita a Centros de Trabajo



1. Exposición de lugares propuestos en cada centro de trabajo para llevar el recuento sindical.

## A) Dinamarca

La empresa propone:



Telefonistas propone:



- Características y observaciones de lugares propuestos en Dinamarca

### Propuesta de empresa:

El lugar es el patio del centro de Trabajo, ubicado en planta baja, mide aproximadamente 4x7metros, es la entrada principal y conexión de las dos torres que se encuentran en este centro de trabajo. En esta área está uno de los comedores del centro de trabajo.

La autoridad manifestó que se le hacia el lugar más apropiado para la votación, que solicitaría un camión de granaderos para resguardar la puerta principal y clausuraría la otra entrada de Dinamarca.

Aunque no lo manifestamos, este espacio también fue contemplado como una propuesta de Telefonistas pero no termino de convencernos dado que está al aire libre.

### Propuesta de Telefonistas:

El lugar es la cafetería ubicada en piso 1, solo tiene por la torre A de Dinamarca, es un balcón sin protecciones. Tiene una dimensión aproximada de 3x3metro.

La empresa y la autoridad laboral se opone a que se celebre en esta cafetería por el riesgo que implica la falta de barandales en el balcón.



# B) Yucatán

La empresa propone:

Telefonistas propone:



- Características y observaciones de lugares propuestos en Yucatán

## Propuesta de empresa:

Lugar ubicado en planta baja, a lado izquierdo de la entrada principal, al fondo del edificio junto a escaleras y elevadores que dan acceso a los piso de operación. Mide aproximadamente 5 x 4 metros.

Queda frente a oficina del Progresista y junto una sala de capacitación con puertas de cristal de aproximadamente 4x4metros.

Se comentó que la puerta el edificio estaría custodiado por policías de DF y estaría a la vuelta estacionado un camión de granaderos.

## Propuesta de Telefonistas:

Cafetería del primer piso, terraza principal con vista a la calle, cuenta con dos alas conectadas por un pasillo que cruza por enfrente del edificio. La ala principal de la cafetería mide aproximadamente 4x4 metros y la segunda ala mide 4x7 metros.

La autoridad y la empresa manifestaron que no les parecía un lugar apropiado por tener vista hacia la calle y por haber cristales en los ventanales del edificio. Además, se menciono que no debía obstruirse los espacios donde comen los compañeros de Atento.

## C) Roma

La propuesta de Telefonistas y la empresa coincidió:



- Características y observaciones de lugares propuestos en Roma

Este espacio tiene acceso por la calle Tabasco, está en planta baja, es el espacio donde se encuentran los lockets donde los operadores guardan sus bolsas y pertenencia. Es un espacio amplio de unos 8x8 metros aproximadamente.

Se encuentra cerca de las escaleras por donde se puede acceder a los pisos de operación, frente a la oficina del Progresista.

La empresa ofreció retirar los lockets para que el espacio quedé completamente despejado. También, se comentó que se tataría el pasillo que conecta esta área con la entrada ubicada por Avenida Insurgentes. La puerta de Avenida Insurgentes se clausuraría durante la votación y estaría resguardada por policías del D.F., contando con la presencia de un camión de granaderos estacionado por calle Tabasco. Esta área queda está inmediatamente entrando por calle Tabasco.

Para la visita, los compañeros de Atento nos habían comentado que este espacio sería óptimo por el espacio o como segunda opción una cafetería ubicada en el piso 2, sin embargo dado que coincidió y este espacio más óptimo aceptamos no nos resistimos a esta propuesta.

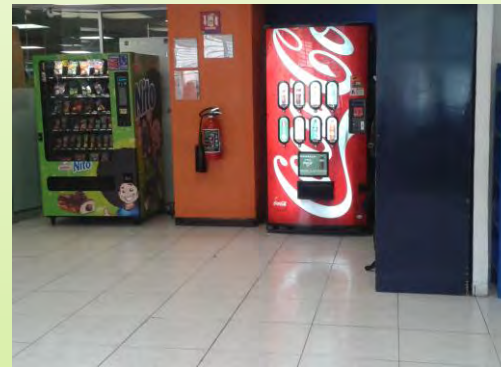


## D) Puebla

La empresa propone:



Telefonistas propone:





- **Características y observaciones de lugares propuestos en Puebla**

## Propuesta de empresa:

Lugar ubicado en la Planta Baja, junto a un área de operación y una de las escaleras que da acceso a los pisos de operación.

Este Lugar tiene dimensiones aproximadas de 5x3 metros aproximadamente, es el lugar donde está, ubicados los lockets donde los compañeros guardan sus pertenencias.

La empresa propone quitar los lockets, clausurar puesta del centro ubicada sobre calle Puebla.

La autoridad menciona que por el acceso de Calle Puebla se colocarían policías del D.F. Y por Ocotlán policía y un camión de granaderos que resguardaría la entrada.

La autoridad manifestó que le parecía un buen lugar para celebrar las votaciones.

## Propuesta de Telefonistas:

Lugar ubicado en el piso 1 de Puebla, es un “comedor”, mide aproximadamente 4x4 metros. Para ingresar a esta área se debe atravesar el piso de operación.

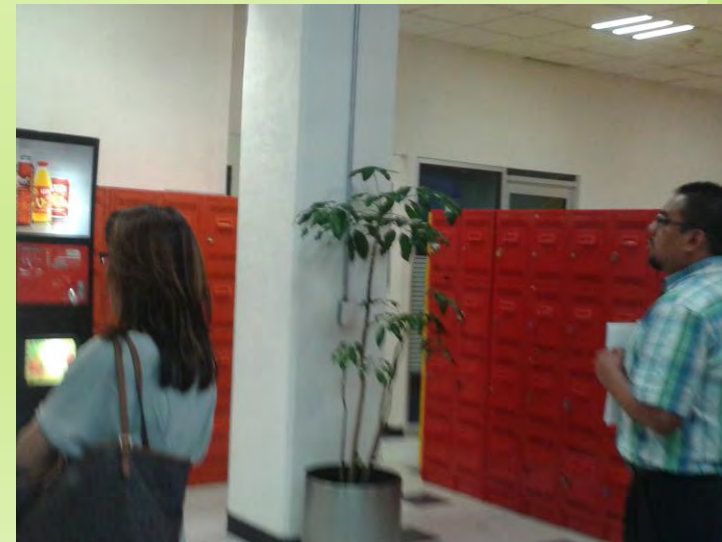
El lugar está vacío, solo se encuentra dentro una barra con 3 hornos de microondas y 3 máquinas dispensadoras de dulces, refrescos y galletas. Tiene un enorme ventanal que da hacia la calle de Ocotlán.

La autoridad mencionó que no se le hacía propicio el lugar porque el paso de los compañeros interrumpe o afecta la operación en el piso.

La empresa argumentó que se debe respetar el tiempo y espacio de comida de los compañeros, que se interfiere con operaciones y que hay cristales y eso puede ser peligroso.

## E) Sevilla

Propuesta de la empresa y Telefonistas coincidió:



- **Características y observaciones de lugares propuestos en Sevilla**

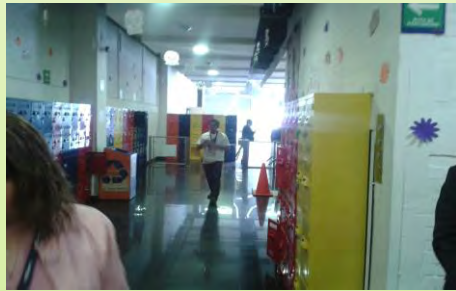
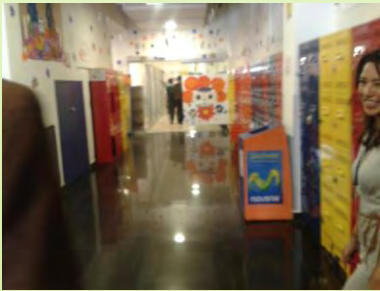
El lugar está en planta baja, es el espacio que ocupan los lockets donde los operadores guardan sus pertenencias, tiene una dimensión de aproximadamente 5x5 metros. Queda frente a cubículo de Sindicato Progresista y a un costado de la entrada al piso de operación en planta baja. Entre este espacio y las escaleras para subir a los pisos de operación está el lobby del centro de trabajo.

La empresa comentó que se retiraría todos los lockets. Los representantes de la autoridad mencionaron que les agradaba el espacio. Nosotros retiramos la propuesta de ocupar la cafetería del 5 piso como lugar para la votación sobre todo porque el espacio es muy reducido(3x3metros).

La autoridad menciona que en la puerta del centro de trabajo se colocarían policías del D.F.

# E) Aeropuerto

La empresa propone:



Telefonistas propone:





- **Características y observaciones de lugares propuestos en Aeropuerto**

## Propuesta de la empresa

El lugar está en planta baja, mide aproximadamente 4x5 metros, es el paso de la entrada al piso de operación ubicado en planta baja y de los lockets.

Es un espacio amplio pero como externamos muy poco viable para oponer las urnas pues está expuesto y es el paso para ingresar al centro de trabajo.

La autoridad mencionó que no le desagradaba el lugar, Vanguardia Obrera propuso que no se hiciera las votaciones en Aeropuerto y se trasladaran a los trabajadores de ese centro de trabajo a otro centro.

La autoridad mencionó que habría presencia de policías de D.F. Y un camión de granaderos en la puerta.

## Propuesta de Telefonistas

Nuestra primer propuesta fue la cafetería ubicada en el piso 1, con una dimensión aproximada de 4 x3 metros, tiene un ventana grande hacia la calle y varias mesas. O bien, fuera de la cafetería hay un corredor de 3 x5 metros aproximadamente.

A ambas propuestas la autoridad, la empresa y Vanguardia Obrera mostraron rechazo argumentando que hay cristales por la ventana y que no se podía restringir el espacio de comedor y tiempo de comida a los compañeros porque se podrían molestar.

Nosotros rechazamos que los trabajadores sean trasladados de Aeropuerto a otro centro de trabajo.



## 2. Puntos por aprobar que se propusieron durante la visita durante la visita a los centros de trabajo

- ❖ La empresa, Vanguardia Obrera y el Progresista se opone a que se coloque una urna en la JLCA dado que mencionan que se puede doblotar votos. Nosotros comentan los que eso es una preocupación en la que coincidimos pero que en dado caso debería plantear el Lic. Franco cuál es su idea y que medidas se tomarían para evitar esa situación.
- ❖ La empresa, Lic. López, Vanguardia Obrera y el Progresista proponen que en la urna de la JLCA sólo voten los despedidos con demanda por reinstalación. Se propone abrir registro de 3 días para que cada parte entregue listado de despedidos con demanda y los documentos que acreditan su situación subjuice.
- ❖ Se propone clausurar durante el día de la votación las oficinas del Sindicato Progresista y retirar toda la propaganda que se visualizo durante las visitas a los centros de trabajo.
- ❖ Se propone que el mecanismo para la votación sea bajar a los operadores por piso, se solicito a la empresa entregar listados por orden alfabético de los trabajadores por piso.
- ❖ No se hizo la visita al centro de Santa Fé porque la empresa argumento que sólo hay como 45 trabajadores con derecho a voto, se propuso que empresa entregue listado filtrado de trabajadores de ese centro de trabajo el lunes y en dado caso hacer la visita o decidir si esos trabajadores serían trasladados a otro centro de trabajo.

### 3. Postura frente a puntos para celebrar recuento sindical en centros de trabajo

- ❖ No acceder a que se trasladen trabajadores de un centro de trabajo a otro. En cuanto a los lugares de votación, sólo consideramos importante que la propuesta de lugar para votación realizada por Telefonistas se respete en Aeropuerto y Puebla.
- ❖ Impedir que la empresa controle el flujo de la votación o traslade dentro de la empresa a los trabajadores del piso de operación al lugar de la votación. Se necesita que durante el día de la votación alguno de los Inspectores de Trabajo o Personal acreditado por la Junta se encargue de bajar al lugar de la votación a los compañeros, separando al personal de confianza.
- ❖ Al bajar, es necesario que la persona acreditada por la autoridad laboral para controlar el flujo de votantes mencione a los trabajadores que: “el voto es libre y secreto, la importancia de su voto, dar seguridad de que nadie puede despedirlos por votar por uno u otro sindicato y enliste acciones que impliquen coacción del voto”.
- ❖ Abrir buzón de quejas anónimas antes y durante la votación para que los trabajadores denuncien acciones emprendidas por la empresa o el progresista para coaccionar su voto.
- ❖ Hacer una inspección y recorrido por los centros de trabajo para que se garantice que se clausuraron las oficinas del progresista y que se retiró su propaganda.

[Imprimir](#)[Cerrar](#)De: **Ely Calvillo** (ely.calvillor@gmail.com)

Enviado: miércoles, 19 de noviembre de 2014 10:02:41 a.m.

Para: Maria XL (mariaxl@prodigy.net.mx); victorfr@strm.org.mx; Eduardo Vargas Escobar (astro\_lalo@live.com.mx)

Compañer@s, hemos platicado con Joell y hacemos la siguiente sugerencia para acomodar los observadores internacionales por centro de trabajo. Cómo la ven??

De estar de acuerdo, se la podríamos hacer llegar a los compañer@s de la JLCA.

Observadores	Organización	Centro de trabajo
Adriana Rosenzvaig	UNI	Dinamarca
Alvaro Morales	UNI	Aeropuerto
Javier Carles	UNI	Puebla
Teresa Casertano	AFL/UNI	Puebla
Alan Tate	UNI	Roma
Lorraine Clewer	SC	Roma
Ruben Garcia	SC	Sevilla

Molly McCoy	SC	Yucatan
Joell Molina	SC	Yucatan

--

Many Bangladeshi workers labor in unsafe workplaces for poverty wages. Click [here](#) to show solidarity with organizers and activists who are under attack as they stand up for worker rights and safety.

Joell Molina  
Senior Specialist for Organizing  
Trade Union Strengthening, Solidarity Center  
202.974.8347



--

Many Bangladeshi workers labor in unsafe workplaces for poverty wages. Click [here](#) to show solidarity with organizers and activists who are under attack as they stand up for worker rights and safety.

Joell Molina  
Senior Specialist for Organizing  
Trade Union Strengthening, Solidarity Center  
202.974.8347



# Resultados de la votación según el conteo

	Aeropuerto	Dinamarca	Puebla	Roma	Sevilla	Torre	Yucatán	Junta Local
 <b>Telefonistas</b>	83	50	120	56	166	8	74	20
 <b>Sindicato patito</b>	373	497	373	323	394	19	326	0
<b>Trabajador@s que votaron</b> (incluidos votos por otros)	470	572	493	379	560	32	441	20
<b>Trabajador@s sin votar</b>	296	349	580	356	647	35	348	0





# **Sindicato de Telefonistas De la República Mexicana**

**Reporte del recuento del  
21 de noviembre de 2014**

## 1) Evaluación de la campaña de organización sindical en Atento

Como punto de partida de la evaluación, presentamos la tabla de resultados "OFICIALES" del recuento sindical.

Tabla de Resultados del Recuento 2014						
Centro	Afiliados	No afiliados pero en redes	Votos posibles	Votos oficialmente reconocidos	Trabajadores que votaron	Trabajadores en padrón
Aeropuerto	30	27	57	83	470	766
Dinamarca	63	13	76	50	572	921
<b>Puebla</b>	55	50	105	120	493	1073
Roma	29	26	55	56	379	735
<b>Sevilla</b>	89	72	161	166	560	1207
Torre	1	0	1	8	32	67
Yucatán	63	12	75	74	441	789
Junta Local	0	0	0	20	20	270
Total	330	200	530	577	2967	5828

En el equipo de organización pensamos que existen dos explicaciones para los resultados que muestra la tabla:

- a) A través del trabajo de organización sindical logramos movilizar a toda la red de organización en los centros de trabajo. **En el último reporte planteamos que el STRM contaba con 530 votos posibles y logramos 577** Sin embargo, ni los más de **60 volantes** (donde repartimos más de 10 mil volantes), ni la **campaña en redes sociales** (que alcanzó a 10 mil personas en la semana del recuento), ni los **124 compañeros** que se comprometieron a votar por el STRM después del seguimiento telefónico, fueron suficientes para conseguir el voto de la mayoría de l@s trabajador@s de Atento.
- b) **Los resultados del recuento sindical no son confiables y no permiten hacer una evaluación realista del alcance del trabajo de organización.** Esta conclusión se sustenta en la larga lista de irregularidades que se presentaron el día del recuento, fundamentalmente, en el cierre prematuro de la elección y el operativo de traslado de las urnas sin la presencia de observadores, abogados del STRM ni seguridad pública del D.F.

Junto a este documento entregamos un ANEXO con una comparativa entre el texto del Acuerdo firmado por todas las partes y las autoridades de la Junta Local y lo que efectivamente sucedió el día del recuento. Si bien en los días previos al recuento la empresa incrementó sus acciones antisindicales, daban la impresión de estar derrotados y de ser estas medidas desesperadas (en nuestra opinión y la de l@s afiliad@s al STRM que asumieron públicamente su pertenencia al STRM). Las irregularidades del día del recuento, por otra parte, dan la impresión de ser parte de un



operativo más sofisticado de control de la elección y que se centró en controlar los flujos de votantes, cerrar la elección cuando la empresa quiso, trasladar las urnas sin vigilancia de los observadores y las partes y no cerciorarse de que lo que llegó a la junta (urnas, boletas canceladas) fuera lo mismo que salió de los centros.

## 2) Escenarios a futuro

En el equipo de organización pensamos que los resultados del recuento no permiten hacer un análisis realista del alcance del trabajo de organización. Durante el día del recuento, recibimos reportes del flujo de la votación y no coinciden con los resultados oficiales. Sin embargo, sabemos que en la definición del futuro de la campaña de Atento tiene que contemplarse también el escenario donde el trabajo de organización fue insuficiente.

Queremos aportar tres elementos para la discusión sobre el futuro de la campaña en Atento:

- L@s afiliados del STRM observaron las irregularidades que señalamos en el ANEXO. En conversaciones posteriores al recuento, la mayoría sigue firme en su intención de organizarse para lograr mejores condiciones de trabajo, aún si la campaña termina.
- No sabemos si las irregularidades que señalamos en el ANEXO son un elemento jurídico para impugnar el resultado del recuento, en realidad eso es secundario. Lo importante es que se trata de un elemento de agitación que cuestiona fuertemente la limpieza de las elecciones a los ojos de l@s trabajador@s.
- Independientemente de la continuidad de la campaña, habrá que definir mecanismos para estrechar el vínculo con l@s 530 trabajador@s organizados en el STRM.

Para finalizar, pensamos que hay dos preguntas clave a responder sobre el futuro del trabajo de organización en el STRM:

- ¿Es esta la forma en la que el STRM quiere organizar a l@s jóvenes en el sector de Telecomunicaciones?
- Si la respuesta es SI, ¿Cuáles son los puntos a corregir en una campaña de organización sindical (Investigación-Diseño-Involucramiento de la estructura formal del STRM-Equipo de organización-Campaña en Fase Discreta-Campaña en Fase Abierta)?

# ANEXO

<b>Transcripción de cómo debía llevarse el recuento sindical según el acuerdo emitido por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje</b>	<b>Descripción sobre cómo se llevó la diligencia del recuento sindical en los centros de trabajo</b>
<p><b>Visita Previa (inciso e, página 125)</b></p> <p>El día hábil inmediato anterior a la fecha de votación, el personal comisionado para llevar a cabo el recuento en cada centro de votación, visitará el lugar y verificará que las condiciones sean propicias para el desarrollo de la diligencia ordenada, lo cual harán en momentos previos a la votación.</p>	<p><b>Descripción de visita previa</b></p> <p>La diligencia del día previó al recuento sindical se llevó sin la presencia de todos los encargados de cada centro habilitados por la Junta para efectuar el recuento sindical.</p> <p>El recorrido se dividió en dos grupos: 1) encabezado por el Lic. Blas Calos López que ostenta el cargo de Secretario de Conflictos Colectivos de la JLCA, las Fedatarias y actuarios responsables de las diligencias del centro de Roma y Puebla, cuatro inspectores de trabajo, 2 visitadores de la CDH DF, 2 abogados de la empresa, 1 responsable de la empresa a la que en cada centro se le sumaron entre 10 y 15 personas de confianza y 2 facilitadores del sindicato de protección patronal, 2 observadora propuestas por UNT y Elizabeth Calvillo del STRM. 2) El responsable de la papelería e inventario de la JLCA, 3 personas de la empresa y parcialmente en el recorrido la presencia de Carlos Cruz del equipo de organizadores del STRM.</p> <p>En el recorrido se acordó de palabra la instalación de mesas, mamparas, tapado de cámaras, ubicación de la fuerza pública. Se restringió la visita al área de la votación y no se permitió llevar el recorrido acordado previamente a todos los pisos para que los responsables pudieran dimensionar espacios, ubicar zonas de riesgo y retirar propaganda del Sindicato Demandado.</p>



	<p>El día del recuento en la mayoría de los centros se cambió la distribución de las mesas, no hubo presencia de la policía preventiva del DF y en su lugar había un fuerte operativo de policías del Cuerpo de Seguridad Auxiliar del Estado de México. Incluso, algunas patrullas de este cuerpo de seguridad se apostaron en los centros de trabajo desde la madrugada.</p> <p>Antes de comenzar el recuento no se recorrió el centro de trabajo para retirar propaganda del sindicato demandado y garantizar que hubiera medidas adecuadas para llevar el recuento sindical.</p>
<p><b>Desarrollo y forma de votación (inciso f, de página 125 a 126)</b></p> <p>El Fedatario habilitado, en el día y hora señalados en la presente, acompañado del personal habilitado por la junta, deberá constituirse en el domicilio del centro de trabajo al que fue asignado, llevando consigo un ejemplar de padrón general y un ejemplar del padrón del centro de trabajo asignado, y previa revisión del lugar de la celebración de la diligencia, levantará el acta, haciendo constar la presencia de los observadores, de los inspectores, en su caso y de un apoderado de cada una de las partes, los cuales sólo podrán permanecer en la forma y número que se señala más adelante para cada centro, indicándoles los lugares que deberán instalarse a efecto de que sin interferir en la votación, tanto los observadores como los inspectores realicen su trabajo de acuerdo a sus atribuciones.</p> <p>Posteriormente, los fedatarios y actuarios, instalarán una urna transparente totalmente vacía y cerrada, colocando mamparas a una distancia prudente de los observadores, de las partes, a efecto de garantizar la secrecía del voto y mostrará tanto a los observadores como a las partes comparecientes, las boletas de</p>	<p><b>Descripción de inicio y desarrollo de la diligencia</b></p> <p>Se cumplió con llevar el padrón general y por centro. No se hizo una revisión previa del lugar y centro de trabajo.</p> <p>En la mayoría de los casos, quienes indicaron el lugar donde los observadores debían colocarse fue el personal de confianza de la empresa. Durante todo el proceso, incluso para ir al baño, los observadores estuvieron custodiados por una o dos personas asignadas por la empresa.</p> <p>Al momento de levantar el acta y dar por iniciado el proceso de recuento sindical, en el lugar de la votación estaba presente personal de confianza de la empresa y del sindicato de protección patronal, en algunos casos filmaron la apertura de la votación.</p> <p>La urna no fue como se acordó (de acrílico y con candado) en su lugar se colocó un toper grande con tapa de colores. Se mostró que estaba vacía la urna.</p> <p>En algunos casos los abogados de la empresa intentaron tomar o tomaron momentáneamente el control de la revisión e identificación de los trabajadores en el padrón.</p>



<p>votación que tendrá siempre en su poder, siendo el facultado para verificar en el padrón a los votantes.</p> <p>Una vez iniciada la diligencia; el trabajador deberá identificarse con algunos de los documentos: credencial de elector, cartilla de servicio militar, credencial de seguro social o cualquier documento oficial. Una vez que se presente el documento oficial, los fedatarios verifican que se encuentran en el padrón, marcando el dedo pulgar derecho con tinta indeleble y se pone la leyenda en el padrón "Voto".</p> <p>El personal habilitado por la Junta, deberá vigilar que en todo momento exista, acceso directo y libre de los trabajadores al lugar de la votación y que los mismos no sean coaccionados en forma alguna por ninguna de las partes.</p> <p>Los trabajadores no podrán portar al momento de la diligencia y del ejercicio del voto, teléfono celular, cámara fotográfica o cualquier instrumento de audio o video, debiendo depositarlo con el fedatario responsable antes de votar</p>	<p>En general, en todo momento en los lugares donde se llevaron las votaciones hubo presencia de personas ajenas a las autorizadas en el acuerdo, desde personal de confianza hasta representantes del sindicato de protección patronal.</p> <p>En algunos centros de trabajo, a criterio de los Fedatarios y actuarios se aceptaron identificaciones no oficiales o la expedida por la empresa como mecanismo de identificación.</p> <p>En todo momento, el flujo de votantes estuvo controlado por el personal de confianza de la empresa.</p> <p>Existieron quejas explícitas de los trabajadores a los inspectores y visitarles de la CDHDF de que nos les estaban permitiendo bajar a votar y que los supervisores sólo estaban enviando a personas selectas previamente. Los Fedatarios y actuarios no hicieron nada para garantizar que todos los trabajadores pudieran bajar y votar de manera libre.</p> <p>En algunos centros de trabajo, había personas de confianza diciéndoles a los trabajadores que en cualquier momento "los telefonistas llegarían con armas y desatarían la violencia", provocando miedo e incertidumbre entre muchos trabajadores.</p> <p>En los pisos de cada uno de los centros había personal del sindicato de protección recordándoles a los trabajadores por quién debían votar.</p> <p>Lo Fedatarios no hicieron nada por impedir que se grabara o fotografiara la boleta, no se solicitaron equipos de video y foto al momento de votar.</p>
<p><b>Cierre de la votación (inciso g, página 126)</b></p>	<p><b>Descripción de cierre de votación</b></p>
	<p>En ningún centro de trabajo se agotó el padrón de votantes. En general, desde las 14:00hrs, los Fedatarios y actuarios de la Junta mencionaron que por instrucciones de Lic. Blass Carlos López la</p>



<p>Una vez agotado el padrón de votantes o habiendo certificado el fedatarios responsable, que ningún trabajador del centro de trabajo que se trate, desea emitir su voto, pudiendo vocearlos en su caso, procederá a cancelar la boletas no usadas, sellando la urna con cinta adhesiva de seguridad, la cual podrá ser firmada por los comparecientes, por el propio fedatario y estampando sellos de la Junta en el área de apertura de la misma, custodiando la urna en presencia siempre de los observadores, debiendo trasladarse en compañía de los mismos a las instalaciones de la Junta.</p>	<p>votación se cerraría a las 15:00hrs o en su defecto cuando bajaría el flujo de votantes.</p> <p>A las 13:30, por el control de los supervisores del flujo de votantes ya no había casi nadie bajando a emitir su voto. Algunos trabajadores tuvieron que esperar a concluir su jornada para pasar a votar.</p> <p>Por las constantes quejas de los observadores de UNI, CASSI, COINCIDE y PRODRESC sobre que aún no se había agotado el flujo de votantes, la existencia de entradas aún hasta las 16:00 y 22:00 se logró mantener abierta la votación hasta las 16:00 o 17:00 Hrs. Por órdenes de Lic. López, en general en todos los centros de trabajo se comenzaron a anular muchas boletas desde las 14:00 hrs, si haber cerrado la votación.</p> <p>En algunos casos la solicitud de los observadores de vocear a los trabajadores para que bajaran a votar tanto los inspectores como los Fedatarios y actuarios de la Junta se negaron a subir argumentando que no podían intervenir en exceso e incumpliendo el acuerdo emitido por la propia Junta.</p> <p>Al momento de cerrar la votación, en algunos centros había trabajadores formados para votar o que llegaron cuando cerró la votación. Alguno de los trabajadores que se quedaron sin votar externaron que los supervisores no les estaban permitiendo bajar a votar y que la mayoría de los compañeros del turno vespertino no habían votado.</p> <p>Al momento de cerrarla votación, no se contaron frente a observadores el número de boletas anuladas, ni se mencionó exactamente cuántas personas habían votado, dando sólo aproximados generales. Se firmó una hoja en blanco por las partes, fedatarios y algunos observadores que se colocó sobre la ranura de la tapa de la urna. El sellado de las urnas se hizo con</p>
--	--



	<p>cinta canela transparente, sin colocar ningún sello oficial de la Junta.</p> <p>El traslado de las urnas lo efectuaron los Fedatarios, inspectores y actuarios custodiados por patrullas de la policía del Estado de México. Los observadores, en la mayoría de los casos, acompañamos las urnas en un carro particular en caravana pero se nos negó el acceso al sótano estacionamiento de la Junta, en ese lugar no hubo ningún observador, ni representantes del STRM.</p> <p>Las urnas estuvieron solas con personal de la junta del estacionamiento a la sala de plenos donde se efectuó el conteo.</p>
<p><b>Cómputo de votos y del resultado final (inciso h e i, página 126)</b></p>	<p><b>Descripción de cómputo y resultado final</b></p>
<p>Cada Fedatario encargado del respectivo centro de votación, deberá hacer llegar la urna personalmente a la sala de plenos y una vez ahí, en presencia de los observadores, de los inspectores, de trabajo, de las partes, así como de las autoridades de la Junta, iniciará el cómputo de votos, debiendo para ello, abrir la urna e iniciar el cómputo, procediendo a sacar de la urna, boleta por boleta, "cantando" el sentido del voto de cada una y colocándola a un lado de la misma, para efecto, deberá anotar en unión del actuario general responsable, en el formato preestablecido como acta general de cómputo final y con auxilio del personal habilitado, el voto emitido en favor de cada sindicato y colocando por separado los votos nulos, a efecto de cerrar el acta final, haciendo constar el número total de votos emitidos para cada sindicato contendiente en ese centro de trabajo, por lo que deberá existir al final, una acta por cada centro de votación con su resultado respectivo y una acta general del cómputo final.</p>	<p>No se respetó el acuerdo no escrito de comenzar el cómputo hasta que llegaran todas las urnas. No hubo presencia en los observadores durante todo el traslado de las urnas. El vehículo donde se transportaron las urnas fue escoltado por patrullas del Cuerpo de Seguridad Auxiliar del Estado de México.</p> <p>En ningún momento se mencionó el número total de trabajadores que votaron por centro y número de boletas totales anuladas.</p> <p>Los observadores y representantes de parte ya no constatamos en la sala de plenos que los sellos de cinta canela no hubieran sido alterados.</p>

Una vez computados la totalidad de los votos de todos los centros de votación, se sumarán por el actuario general responsable de la diligencia, anotándose en el formato respectivo, consignándose en el acta general de cómputo final y haciendo constar en ella la declaración del resultado final total, la cual deberá contener la totalidad de los votos sumados que obtuvo cada sindicato en la diligencia y firmado por los Fedatarios responsables de cada centro de votación, por el Fedatario responsable general de la diligencia, por uno o más de los observadores, los inspectores de trabajo, representantes de CDHDF, OIT, el titular del área correspondiente y el Secretario General de Asuntos Colectivos.

Salvo los detalles antes mencionados en general se respetó el acuerdo emitido por la Junta.



## **Balance del recuento en Atento**

Presentamos este balance a partir de integrar la visión de lo que sucedió antes y durante el recuento en Atento el 21 de noviembre de 2014. Están consideradas las apreciaciones, en lo general, del Lic. Antonio Mejía, Director General de Inspección del Trabajo del GDF y de la Lic. Patricia Juan 5° visitadora de la CDHDF así como de nuestros observadores dentro y fuera de los centros de trabajo y nuestros representantes legales en el momento del proceso.

Queremos destacar que la base para lograr una actitud diferente de las autoridades laborales del DF en este recuento, fueron 2 factores: La queja 2919 presentada por el STRM ante la OIT y que emitió recomendaciones en el punto 653-C emitido por el Comité de Libertad Sindical y desde luego el intenso cabildeo realizado por el co. Francisco Hernández Juárez ante las diferentes instancias del GDF.

**En primer lugar señalamos que son diferentes factores, con diferente peso cada uno, los que explican el resultado desfavorable para el STRM.**

Enlistamos los factores que consideramos fueron determinantes en la respuesta de los jóvenes trabajadores de Atento, en orden de importancia:

- 1) Campaña antisindical de la empresa previa al recuento**, caracterizada por explotar el miedo entre los trabajadores ante el posible cierre de Atento si ganaba el STRM, la amenaza del despido y represalias, la intimidación, la coacción y la compra del voto para inducirlo hacia el sindicato de protección patronal.  
El discurso de la empresa también utilizó el argumento de que el STRM favorecía a Telmex para afectar a Atento en términos de competencia entre empresas. Se manejó algo así como que el STRM era un peligro para Atento, les manejaron que somos un sindicato de golpeadores utilizando en algunos casos videos del recuento del 2011. Además utilizaron el argumento de que con el STRM iban a pagar cuotas y se les iba a obligar a ir a marchas y mítines y con el otro sindicato nada de eso sucedía.
- 2) Conformismo y falta de interés de los trabajadores, su poca conciencia sindical y de clase, su poca antigüedad y rotación así como la desconfianza hacia la figura de los sindicatos en general.** Sigue privando entre ellos, la idea de que están de paso en Atento y que no es tan importante mejorar su salario y sus condiciones de trabajo. La campaña de la empresa los dobló.
- 3) A pesar del gran esfuerzo desplegado durante casi 3 años en esta segunda etapa, un trabajo político-organizativo limitado a tener un voto duro del 8%**, según datos del propio equipo organizador en su reporte del 26 de octubre y ratificado en su reporte del recuento, que representaban 530 votantes de un padrón de 5828 trabajadores con derecho a voto.



Una apreciación no apegada a la realidad por parte del equipo organizador, del estado de ánimo de la mayoría de los trabajadores y su disposición a ejercer su derecho al voto a favor del STRM, enfrentando las adversidades y obstáculos ya conocidos.

Insuficiente cantidad de organizadores para poder atender un universo de 5828 trabajadores y modificar la correlación de fuerzas. A principios de este año se tomó la decisión de reducir en un 50% la cantidad de organizadores por razones desconocidas. La salida en mayo de David Alvarado, organizador principal de la campaña, designado especialmente para coordinar el trabajo organizativo también influyó en alguna medida.





Habría que reconocer autocráticamente que no se logró que permeara entre los trabajadores de Atento la experiencia exitosa de Tecmarketing para que generara una percepción diferente entre ellos.

mejor no voy por allí

4) **La empresa montó un operativo sofisticado el día del recuento para dosificar y controlar el flujo de votantes conforme sus intereses.**

Pese a tenerlo previsto no se logró descarrilar su operativo. El día del recuento desde las posiciones de trabajo, la empresa, siguió presionando a los trabajadores para que votaran por su sindicato de protección o se abstuvieran. Muy temprano organizó desayunos, pláticas, les entregó un lunch y los conminó a que votaran por el sindicato de protección patronal. Tenemos testimonios, algunos documentados, de nuestros observadores externos que vieron como desde las 6 de la mañana bajaban las cajas con alimentos de camiones al pie del centro de trabajo.

El flujo del turno matutino fue alto no así el del vespertino que bajó considerablemente. Aun así votó el 51% del padrón.

5) **Actuación condescendiente con la empresa y por momentos autoritaria con el STRM de los fedatarios de la JLCyA.**

En la mayoría de los casos se lograron corregir algunos problemas que nos reportaron al Centro de mando establecido para este operativo, a través de la intervención de Pablo Franco, Secretario General de Asuntos Colectivos como fueron negarse a ir a promover que votaran los trabajadores, permitir se ampliara el horario de votación a pesar de que no había flujo de votantes, detener al personal de confianza que presionaba a los trabajadores o los condicionaba a que votaran en su horario de comida, corregir que en algún centro se permitiera que votaran con la credencial de Atento por ser menores de edad y no tener IFE, que taparan cámaras de video en el lugar de votación, etc.

En cuanto al traslado de la urna de los centros de trabajo a la JLCyA en todos los casos se vigiló que no sucediera ninguna anomalía, en la mayoría la autoridad permitió que algún observador estuviera directamente en el vehículo a pesar de que el acuerdo de la Junta no lo señalaba.

6) **Hubo una actuación timorata y débil de las autoridades de Inspección del Trabajo,**

quienes no ejercieron cabalmente la autoridad que les confiere la ley. A decir de su titular el Lic. Antonio Mejía, es la primera vez en que participan los inspectores en recuentos por titularidad de CCT, es decir no tenían ninguna experiencia. Vale mencionar que si hubo un claro compromiso en reuniones que tuvimos con él, el CEN, el Jurídico y los organizadores, de apoyar el derecho a la libertad sindical de los trabajadores, pero que no se reflejó tal cual en la actuación de sus subordinados el día del recuento. Se presentó, como lo acordamos, queja el 20 de noviembre ante la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del DF por violaciones al derecho fundamental de libertad sindical con los testimonios de 7 trabajadores de 3 centros de trabajo.

El acuerdo no señalaba mucho como que SI pasara

7) **Actuación discreta y solo como observadora de la CDHDF.**

Intervino a petición de parte y coadyuvó para que las cosas se pudieran superar promoviendo el ejercicio del voto y dándoles garantías a los trabajadores. También nos dicen que no tienen experiencia en este tipo de eventos y están fogueando a su personal. Tal como lo acordamos hay un expediente abierto en donde presentamos una queja el 20 de noviembre por violaciones al derecho fundamental de libertad sindical con el testimonio de 7 trabajadores de 3 centros de trabajo.

En todos los casos solo bajo la presión de los 36 observadores nacionales y 10 internacionales y la postura firme de nuestros abogados y representantes se logró evitar mayores desaguizados y superar en alguna medida las irregularidades.

¿Cómo los superaron?  
¿No afectan en el resultado?

Ah bueno, ya no hay que decir nada



A pesar del doloroso resultado, pensamos que el modelo logrado con el acuerdo de la JLCyA respecto de las garantías formales para el ejercicio del voto libre, directo y secreto de los trabajadores en los recuentos, constituye un antecedente muy valioso que debiera rescatarse por todas las Juntas del país.

✓  
Linda Farrell

### Propuestas de alternativa

Pese a las dificultades que se presentaron a lo largo de la jornada el día del recuento, el Jurídico del STRM valora que no hay elementos suficientes y sólidos para impugnar el recuento e interponer el amparo con posibilidades reales de lograr que se reponga el procedimiento. Lo anterior se agrava dada la gran diferencia en la votación. De alguna manera, se sondeó con Inspección del Trabajo y con la CDHDF su apreciación al respecto y coinciden en lo anterior.

2011  
9 Nov  
500 P  
30 T

Un elemento que adquiere gran relevancia a la luz de los acontecimientos es que, a pesar de la recomendación de la Misión especial de la OIT enviada por Ginebra, se decidió que no se presentara la queja con los testimonios de los trabajadores con las violaciones al derecho de libertad sindical ante la JLCyA para que formara parte del expediente. Al no haberse presentado antes del recuento, es decir en tiempo y forma, las quejas posteriores no tienen sustento firme en el proceso, en opinión del Jurídico.

Apost  
por el  
legista

Considerando lo anterior proponemos que la opción para continuar la campaña de organización y sindicalización en Atento se realice bajo la siguiente modalidad:

Que en base a los lineamientos de los Convenios 87 y 135 sobre Libertad Sindical y representación directa en el lugar de trabajo respectivamente de la OIT y aprovechando la toma de nota que se tiene como Sección 187, se realice un trabajo sindical abierto en Atento a partir de que los 530 afiliados elijan un Comité Ejecutivo Local, mismo que sería registrado ante las autoridades laborales demandando asimismo garantías para quienes resultaran electos, de tal manera que se pueda hacer un trabajo legal adentro en los centros de trabajo, que dé la batalla a favor del STRM, que impulse el cambio de percepción de los jóvenes trabajadores hacia nosotros, que afilie nuevos miembros y que en una palabra realice actividad sindical. Es pensar en un trabajo a mediano plazo. Desde luego este escenario implica muchos riesgos y dificultades al ser un sindicato minoritario y habría que asumir las condiciones adversas en que estamos a partir de que prácticamente se legitimó el sindicato patronal ante los trabajadores.

Las garantías  
de la  
Autoridad  
no se impiden

Asimismo se aprovecharía también la amplia experiencia del grupo de organizadores para realizar el trabajo de apoyo en la formación de nuevos cuadros dirigentes y todas las tareas logísticas necesarias para fortalecer a los nuevos liderazgos y empezar una nueva etapa en el trabajo sindical en Atento.

También creemos conveniente valorar el que el CEN mejore los mecanismos necesarios para tener contacto directo con los trabajadores, logrando tener una apreciación más detallada y apegada a la realidad de lo que sucede en los centros de trabajo, de las inquietudes de los trabajadores y de su percepción de nuestro proyecto de tal manera que se puedan establecer tácticas y estrategias acordes. Lo anterior implicaría también un grado mayor de especialización para los responsables del CEN de este trabajo que demandaría desde luego mayor atención.

Es claro que para el STRM es una tarea fundamental y estratégica la organización y sindicalización de los trabajadores de las telecomunicaciones, donde destaca el reto de lograr la titularidad del CCT en Telcel.

Schiller de  
ciblo

Esso hicimos!

Comisión  
de empresa

Septiembre de 2011

**Sr. Juan Somavia, Director General de  
la Oficina Internacional del Trabajo**  
Route Desmorillons  
4 Ch-1211  
Ginebra, Suiza

***Asunto: Se presenta queja por violación  
a la libertad sindical y al derecho a la  
sindicación y negociación colectiva.***

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, (en adelante STRM o "El Sindicato"), legalmente y registrado ante las instancias laborales por conducto de su Secretario General, Francisco Hernández Juárez, personalidad que acredito con la copia certificada de oficio de toma de nota de la directiva sindical, expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Prevención Social en el expediente de registro del Sindicato 10/2854-28, del 25 de septiembre de 2008<sup>1</sup>. Señalando como domicilio para oír y recibir notificaciones a la oficina del Departamento Jurídico del quinto piso del edificio del Rio Neva, número 16, colonia Cuauhtémoc, C.P.06500, de la Ciudad de México, Distrito Federal. Por medio de la presente y en representación de los y las trabajadoras de la empresa ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. (en adelante "ATENTO" o "La Empresa") dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos, profesionales y consultivos de la empresa TELEFÓNICA ATENTO MEXICO, S.A. DE C.V. (en adelante "ATENTO MÉXICO"), y que tiene por objeto social la actividad relacionada con las comunicaciones, gestión logística se sistemas de telecomunicaciones, la telemática, la informática e internet; venimos a presentar formalmente queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva por incumplimiento y violación a los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo, números 87 y 98, así mismo el incumplimiento y las violaciones a la legislación laboral vigente de México que tiene lugar en el presente caso.

---

<sup>1</sup> Ver anexo 1, que se presenta en original y copia fotostática para su cotejo, solicitando desde éste momento su devolución del original por ser de nuestro interés y necesaria para diversas acciones legales, así mismo anexo copia certificada del estatuto sindical vigente, que adjunto como Anexo 2, acompañada de una copia fotostática para que sea notada con la copia certificada, solicitando desde éste momento me sea devuelta el original por ser de nuestro interés.



## I. Antecedentes

"ATENTO"<sup>2</sup> es una empresa privada, reconocida por la empresa española "Telefónica"<sup>3</sup> como una de sus filiales proveedoras en México. "Telefónica" es una empresa que cuenta con estructura administrativa multinacional, y con presencia en 17 países alrededor del mundo. Se especializa en la prestación de servicios de atención a las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de *Contact Centers* o plataformas multicanal.

"ATENTO" inició operaciones en el país en 2001<sup>4</sup>. Según datos de un estudio realizado por la revista de negocios *Expansión*<sup>5</sup> a mediados del 2009, "ATENTO" contaba ya con una fuerza laboral de 24,900 trabajadores distribuidos en 18 centros de trabajo, sin embargo en su sitio de internet oficial la empresa reportó tener solo 13,500 trabajadores<sup>6</sup>.

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana es un sindicato que representa fundamentalmente a las y los trabajadores al servicio de la empresa Teléfonos de México, S.A. de C.V., (TELMEX); entre otras empresas relacionadas con la Industria Telefónica y de Telecomunicaciones en el país, agrupando y representando a poco más de 50 mil trabajadores en todo el país.

"ATENTO" ha estado involucrada en violaciones sistemáticas de los derechos de sus trabajadores y trabajadoras a partir del 2007 en los siguientes centros de trabajo en el Distrito Federal, los cuales se localizan nueve centros de trabajo ubicados en:

- Monterrey No. 100, Esquina Insurgentes, Colonia Roma C.P. 06700, México Distrito Federal.
- Puebla No. 227, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc. C.P. 06700, México Distrito Federal.
- Dinamarca No. 51, Loc. Bajo, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.
- Av. Insurgentes Sur No. 1971, Piso 4, Local 191, Colonia Guadalupe Inn, delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México Distrito Federal.
- Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.

---

2 [www.atento.com.mx/content/historia\\_atentomexico.mmp](http://www.atento.com.mx/content/historia_atentomexico.mmp)

3 [www.telefonica.com/es/telefonica\\_worldwide/telefonica\\_worldwide.shtml](http://www.telefonica.com/es/telefonica_worldwide/telefonica_worldwide.shtml)

4 [www.atento.com.mx/content/historia\\_atentomexico.mmp](http://www.atento.com.mx/content/historia_atentomexico.mmp)

5 Revista *Expansión* del 11 al 24 de mayo del 2009. Página 70.

6 [www.atento.com.mx/content/historia\\_atentomexico.mmp](http://www.atento.com.mx/content/historia_atentomexico.mmp)

- Prolongación Reforma No. 1200. Pisos 4, 10 y 12. Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa C.P 05349. México, Distrito Federal.
- Av. San Bartolo-Naucalpan No. 156, casi esquina con calle Sanctorum, Colonia Argentina Poniente, Delegación Miguel Hidalgo. C.P 11230 México Distrito Federal.
- Presa Salinillas No. 370, Col. Loma Hermosa, C.P. 11200, Delegación Miguel Hidalgo, Distrito Federal.

En el 2009, después de un arduo trabajo de capacitación los trabajadores y trabajadoras en nueve diferentes centros de atención de "ATENTO" una coalición de trabajadores y trabajadoras decidieron afiliarse al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana conformando la Sección 187 para representar y defender los intereses de los trabajadores y las trabajadoras. Sin embargo como se describiera a continuación, las acciones de la empresa "ATENTO" y de las autoridades laborales en México han generado la violación de los derechos a la libertad sindical, así como del derecho de sindicación y contratación colectiva.

## **I. Hechos**

### **A. Constitución de los trabajadores de la empresa "ATENTO" en la Sección Sindical 187 afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.**

1. En abril del 2007, 80 trabajadores de "ATENTO" de la Ciudad de Pachuca, en el Estado de Hidalgo, realizaron un paro de labores en un centro de trabajo debido a las pésimas condiciones laborales en la empresa. Ante estos hechos, "ATENTO" despidió a los trabajadores inconformes y a quienes lideraban el grupo, además de sobornar a algunos de ellos con el propósito de desarticular el movimiento que comenzaba a gestarse. El grupo de despedidos acudió al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, para solicitar su apoyo y asesorarse sobre sus derechos sindicales<sup>7</sup>. El resultado del acercamiento fue la capacitación a las y los trabajadores sobre sus derechos laborales, así como para mejorar sus condiciones de trabajo durante los meses de mayo a diciembre de 2007. Sin embargo, en ese momento y debido a la presión de la empresa contra algunos dirigentes de este grupo de trabajadores el movimiento se debilitó y al final este primer esfuerzo desapareció.
2. Posteriormente en enero del 2008, los trabajadores de "ATENTO" en el Distrito Federal se acercaron al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

<sup>7</sup> Ver "Despidos injustificados en Grupo Atento" en el Periódico Plaza Juárez, Capital, Plaza Juárez, del martes 31, de julio de 2007, Página 125-A, y "Niegan deudas de mineros muertos en Pasta de Conchos" en el Periódico La Jornada, Sociedad y Justicia, del sábado 20 de septiembre de 2006, pág. 38 y "Empleados de Atento, víctimas de abusos" en el periódico uno a uno, Información Estatal, del viernes 24 de agosto de 2007, pág. 8



para capacitarse sobre sus derechos laborales. El resultado esta capacitación fue la decisión de los trabajadores para continuar informándose y recibir talleres de capacitación sobre derechos laborales y técnicas de organización sindical en las instalaciones del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana por un periodo de 6 meses.

3. En julio de 2008 "La Empresa" identificó que en los centros de trabajo se comentaban temas relacionados con derechos, condiciones laborales y sindicatos. Frente a tal situación, la empresa comenzó a realizar cambios de turnos, de campañas y de trabajadores, con el propósito de desarticular cualquier forma de organización. En agosto del mismo año "ATENTO" acentuó las acciones de desarticulación mediante el seguimiento físico de trabajadores con el objetivo de identificar quiénes les proporcionaba la información y conocer sus lugares de reunión.
4. Como parte de las acciones de desarticulación "La Empresa" infiltró un trabajador para que se integrara a la capacitación que tomaban los compañeros y compañeras, siendo que en el mes de septiembre de 2008 despidió de manera selectiva y bajo presiones, mediante una lista que contenía los nombres de los trabajadores que participaban en las actividades, obligándoles a firmar su renuncia voluntaria y de manera irrevocable.
5. Del 8 al 12 de septiembre de 2008, los trabajadores que habían sido despedidos acudieron al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana para asesorarse sobre los despidos injustificados y la violencia laboral que existía en los diferentes centros de trabajo de "ATENTO". Posteriormente, en una asamblea los trabajadores decidieron que la forma más adecuada para mejorar sus condiciones de trabajo era sumarse al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana a través de una Sección Sindical.
6. El 17 de septiembre de 2008, este grupo de trabajadores acudió a la XXXIII Convención Nacional Democrática de los Telefonistas pidiendo apoyo y solicitando ser integrados como Sección Sindical a la dirigencia nacional. La respuesta que recibieron los trabajadores de "ATENTO" fue el apoyo por parte de los delegados del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.
7. El 19 de septiembre de 2008, los trabajadores despedidos junto con los miembros del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, realizaron un mitin frente a las instalaciones de la matriz de "ATENTO" en México, ubicada en el centro de trabajo Roma. El evento dejó claro a operadores y directivos de la empresa que: "[...] ya existía un movimiento de trabajadores en Atento y que se estaba luchando por consolidar un Sindicato independiente y democrático para mejorar las condiciones laborales respaldados por el STRM [...]". La respuesta de "La Empresa" ante la movilización, fue evitar que los operadores salieran del centro de trabajo para recibir información, sin embargo los operadores tiraban papeles por las ventanas y puertas como una muestra de apoyo al movimiento.

**B. El Estado Mexicano, "ATENTO" y el "Sindicato Progresista" obstaculizaron la libre asociación al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.**

8. Días después de hacer público el movimiento, "La Empresa" inició una campaña antisindical en todos los centros de trabajo mediante amenazas, despidos y descalificaciones hacia los trabajadores y simpatizantes del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.
9. Frente a esta situación, los trabajadores despedidos decidieron reagruparse en cada uno de los centros de trabajo que tiene "ATENTO" en México para continuar informando a los trabajadores sobre el proceso de organización.
10. A finales de diciembre de 2008 y enero de 2009, "ATENTO" presentó a los trabajadores por primera vez al "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (en adelante "Sindicato Progresista") el cual se había mantenido en el anonimato desde que "La Empresa" inició operaciones en México, siendo que a los trabajadores nunca se les había mencionado o realizado algún descuento en sus recibos de nómina por concepto de cuota sindical, y hasta el 4 de julio de 2009 "ATENTO" presentó al "Sindicato Progresista" en los centros de trabajo de Pachuca, Hidalgo.
11. Desde el año 2001 "ATENTO" había firmado un contrato colectivo de trabajo con el "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana". El cual estuvo representado por Ramón Gámez Martínez, quien en el 2005 había sido acusado de corrupción de menores y sentenciado a 16 años de prisión<sup>8</sup>. Desde esa fecha los y las trabajadoras de "ATENTO" no habían tenido conocimiento de la existencia del Contrato Colectivo de Trabajo ni de sus representantes sindicales.
12. Fue hasta principios del 2009, cuando algunos de los y las trabajadoras se enteraron de que estaban sindicalizados desde el momento en que eran contratados y que les hacían firmar una ficha de afiliación a un sindicato sin informarles sobre lo que esto implicaba, sin consultarles si estaban de acuerdo o no en pertenecer a ese sindicato. Los trabajadores y trabajadoras jamás han tenido la oportunidad de elegir realmente a sus líderes ni de participar en la negociación colectiva, ya que nunca se enteraban que tenían la representación de un sindicato frente a "La Empresa".
13. "ATENTO" inició en los Centros del Distrito Federal un proceso de afiliación masiva y forzada a dicho Sindicato, mediante la firma de la hoja de afiliación como requisito para poder laborar en "ATENTO".

---

<sup>8</sup> [www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php](http://www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php). "Capturan a un presunto corruptor de menores empaquetadoras de supermercado". Miércoles 27 de abril del 2005. [www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html](http://www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html). "Revoca TSJDF libertad de pederasta Ramón Salvador Gámez"; Guadalupe Vallejo. Miércoles 15 de marzo del 2006.

14. Los días 14 y 15 de enero de 2009, la trabajadora Yoreimi Escalona, fue despedida de "ATENTO" el 3 de septiembre de 2008, por lo que acudió a la XIII reunión de UNI-TELECOM (Union Network International (UNI), sindicato global que tiene suscrito un Código de Conducta con Telefónica a nivel mundial en la área de telecomunicaciones) donde expuso las violaciones a los derechos laborales que "ATENTO" cometió en contra de sus trabajadores y trabajadoras, la forma en que se hizo su despido y sobre la demanda de reinstalación que presentó ante la Junta Local. En respuesta a dicha manifestación, Oscar Maraver, Director de Relaciones Laborales de Telefónica y Javier de Paz Director Mundial de "ATENTO", quienes estaban presentes en dicha reunión, se comprometieron a la reinstalación de Yoreimi Escalona y solicitaron un lapso de tres meses para averiguar qué sucedía en México.
15. Con el objetivo de legitimar frente a las autoridades y trabajadores al "Sindicato Progresista", el día 10 de febrero de 2009 "ATENTO" gestionó un recuento sindical en las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal bajo el oficio 328/2008 y expediente 440/2008. En dicho proceso se presentaron dos sindicatos: el "Sindicato Progresista"; y el "Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados del Comercio en General, Prestadores de Servicio, Almacenaje, Similares y Conexos de la República Mexicana", éste último pertenece a la Confederación de Trabajadores Mexicanos (CTM). Con el laudo 8/05/2009 se estableció el siguiente resultado en la elección: 7 votos para el "Sindicato Progresista" y 1 para el sindicato de la CTM y 2 nulos.
16. En abril del 2009, "La Empresa" continuó con el proceso de afiliación masiva y obligatoria a través de la credencialización de todo el personal de "ATENTO", por lo que los directivos obligaron a los trabajadores a firmar un papel con el que les entregaban la nueva credencial, en el cual señalaba con letras pequeñas su integración al "Sindicato Progresista".
17. Posteriormente, un grupo integrado por 24 trabajadores de "ATENTO" decidieron firmar la solicitud de "Toma de Nota", para que las autoridades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en adelante STPS, los reconociera como afiliados del STRM, por lo que el 9 de junio del 2009 se ingresó la solicitud de actualización del padrón de integrantes de la Sección 187 del SRTM, así como la petición para obtener la correspondiente "Toma de Nota" a la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). Dicha solicitud fue suscrita por 24 trabajadores de "ATENTO": 19 del Distrito Federal de los centros de Amores (1), Dinamarca (3), Legaría (2), Plaza Inn (11), Puebla (1), Sevilla (1) y 5 de Pachuca, Hidalgo.
18. El 27 de agosto de 2009 la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) otorgó la "Toma de Nota" con lo que se les reconoció como afiliados al STRM a los trabajadores de "ATENTO" que conforman la Sección 187 afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana



**C. "ATENTO" inició un proceso masivo de despidos de los trabajadores que se afiliaron a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.**

20. En julio del 2009, "ATENTO" inició con los primeros despidos de trabajadores integrantes de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. Los días 2, 3, 4, 10, 17 y 29 de julio del mismo año fueron despedidos Julio César Izcoatl González Gutiérrez, Julio César Soriano Orozco, Georgina Cibrián Argote, Pedro Alejandro Rodríguez Sánchez, José Alberto Mejía Reyes y Erika Yazmín Jordan Molina respectivamente, los cuales laboraban en el centro de Plaza Inn. Los motivos que se les dieron fueron: reestructuración de la empresa, participación y/o simpatía con el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, sorteo y baja productividad.
21. Posteriormente el 5 de julio de 2009, trabajadores del centro "ATENTO" Pachuca reportaron que "La Empresa" mencionó tener problemas financieros ocasionados por la contratación de un nuevo prestador de servicios de cobranza por parte de BBVA Bancomer, por lo que anunció la reducción de costos, así como el despido del personal, por lo que obligó a los trabajadores a negociar el contrato colectivo de trabajo, despidiendo a los trabajadores que no estaban de acuerdo con las reducciones, así como con las medidas tomadas.
22. El 6 de julio de 2009 en los centros "ATENTO" de Metepec y Toluca (Estado de México) así como de Pachuca (Estado de Hidalgo), "La Empresa" realizó despidos masivos de trabajadores y posteriormente una recontractación inmediata reduciendo entre 40% y 50% sus salarios, bajo los siguientes procedimientos y condiciones: a) Reducción de salarios de entre \$1,000.00 y \$2,000.00 pesos. De tal manera que su percepción quincenal sería de \$1,600.00 pesos en vez de \$2,600.00 b) Se les indicó que recibirían un cheque de compensación de \$10,000.00 a \$14,000.00 pesos a cambio de aceptar la rebaja de sus salarios. En caso de que no aceptaran las nuevas condiciones deberían renunciar para lo cual se les otorgaría un cheque por su liquidación que oscilaba entre los \$14,000.00 y \$18,000.00 pesos.
23. El día 13 de julio de 2009 en los centros "ATENTO" de Pachuca y Toluca, "La Empresa" recontrató únicamente a los trabajadores que aceptaron su liquidación, dicha situación generó un clima de tensión y molestia. En los centros "ATENTO" de Toluca y Metepec, alrededor de 300 trabajadores realizaron una desconexión de las 9:00 am a 19:00 pm como mecanismo de protesta. Con dicha protesta los trabajadores consiguieron que les pagaran la cantidad restante para que regresaran a laborar. Mientras tanto, en el centro "ATENTO" de Pachuca, un grupo de aproximadamente 50 trabajadores se reunieron en las instalaciones del Sindicato de Telefonistas de la República mexicana para empezar a organizarse. Derivado de lo anterior, el 25 de julio de 2009, los operadores de los Centros "ATENTO" del Estado de México fueron despedidos injustificadamente por "La Empresa", por lo que los trabajadores de "ATENTO" decidieron emprender acciones legales en su contra.

24. Los trabajadores de "ATENTO" se encontraban expuestos a pésimas condiciones de trabajo y abusos de autoridad por parte del personal de confianza (Ver Anexo 3)<sup>9</sup>.

**D. El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana denuncia ante la sede corporativa de Telefónica los despidos injustificados de los trabajadores afiliados a la Sección Sindical 187.**

25. El 23 de septiembre del 2009 tuvo lugar en la sede corporativa de "Telefónica" en la ciudad de Madrid, España, una reunión entre directivos de dicha empresa con Francisco Hernández Juárez, Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, en la que participaron también representantes de los sindicatos de telecomunicaciones de España: Comisiones Obreras y la Unión General de Trabajadores; además de la representación de *Union Network International*.
26. "Telefónica" manifestó en dicha reunión que para el caso de la Sección Sindical 187 afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana habría un cumplimiento puntual y riguroso del Código de Conducta suscrito con UNI, y que se garantizaría particularmente la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva, comprometiéndose a que "La Empresa" actuaría, a partir de esa fecha, invariablemente de manera neutral garantizando las condiciones para un proceso de recuento limpio y transparente en todas sus etapas. Así mismo, "Telefónica" se comprometió a resolver con la administración de "ATENTO" la instrumentación de los mecanismos necesarios para garantizar la imparcialidad y la neutralidad plena de "La empresa" en todo el proceso de la demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo y del recuento.
27. Sin embargo, contrario a los acuerdos asumidos por "Telefónica" en octubre de 2009, "La Empresa" despidió a otros 6 trabajadores integrantes de la Sección Sindical 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana: César Álvarez el 6 de noviembre, bajo el argumento de acumulación de faltas; Luis Héctor Álvarez, con el argumento de reestructuración de la empresa; Ariel García Cano el 17 de noviembre de 2009, argumentando reestructuración de la empresa; José Manuel Sánchez el 17 de noviembre de 2009, señalando que fue por sorteo su baja; Elizabeth Calvillo el 26 de noviembre de 2009, argumentando la reestructuración de la empresa y Daniel Romero García el 9 de diciembre de 2009 argumentando la reestructuración de la empresa.
28. El 26 de octubre del 2009 los miembros de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana participaron en el "Tribunal Internacional de Libertad Sindical" con sede en la ciudad de México, denunciando la violación

---

<sup>9</sup> Ver anexo 3 en donde se presenta el testimonio de Elizabeth Calvillo Reynoso, trabajadora despedida de "ATENTO", que laboraba en el centro de atención Sevilla, ubicado en Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., quien presentó una denuncia de hechos ante la agencia investigadora del Ministerio Público FDS-1, debido al hostigamiento sexual que sufrió por parte de su supervisor de campaña Luis Enrique Arzate, la denuncia se registró bajo el número de indagatoria FDS/AEFDS-1/T1/00024/09-11 el 25 de noviembre de 2009.



a la libertad sindical por parte de la empresa "ATENTO" y la parcialidad de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal con respecto a la empresa y a su Sindicato Colectivo de Protección Patronal.

**E. "ATENTO" a través del Sindicato Progresista negó la reinstalación de los trabajadores afiliados a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana aplicando la cláusula de exclusión.**

29. En noviembre de 2009 la directiva de "ATENTO" informó su negativa para llevar a cabo tales reinstalaciones bajo el argumento de que en México el "Sindicato Progresista" aplicó a los trabajadores demandantes la denominada "Cláusula de Exclusión", en la cual el sindicato que ostenta la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo decidió separar a los trabajadores debido a su afiliación a otro sindicato. Sin embargo, para aplicar dicha cláusula se debe seguir un proceso de notificación y presentación de pruebas, el cual nunca se presentó con los trabajadores despedidos.

**F. La Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal se negó a dar la titularidad del Contrato Colectivo de "ATENTO".**

30. El 15 de diciembre de 2009 el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana presentó ante la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal la demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de "ATENTO" con el Folio 32,309 anexando los requisitos necesarios para dicho trámite. Durante el procedimiento se presentaron dos negativas por parte de la autoridad para resolver la demanda de titularidad; la primera se presentó el 3 de febrero de 2010, en ésta se indicó que para determinar una fecha de recuento sindical era necesario presentar los siguientes documentos: "[...] Acta de Asamblea en la que se autorice al Sindicato actor para demandar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo debidamente firmada por el Secretario General; altas al IMSS o cualquier otro documento original con los que acredite la relación laboral de los trabajadores que dice representar en cada una de las sucursales mencionadas en su escrito inicial de demanda, las afiliaciones de dichos trabajadores, así como para que manifieste ante esta junta en cuál de los domicilios de la empresa se practicará la notificación y emplazamiento [...]".

31. La respuesta por parte del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana fue emitida en tiempo y forma, y en ésta se especificó que legalmente el Sindicato no está obligado a presentar dicha documentación, ya que no compete a esa autoridad solicitar la documentación requerida, misma que había sido entregada en los trámites para la toma de nota; y lo que le corresponde a la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal es expedir una fecha para realizar el recuento sindical. La segunda respuesta se presentó el 17 de marzo de 2010 en los mismos términos que la del 3 de febrero de 2010.

32. El 3 de mayo de 2010 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal emitió una tercera notificación convocando a una audiencia de conciliación, demanda y excepciones, prueba y resolución para el 12 de mayo de 2010. Pero ante el incumplimiento de los tiempos legales, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana solicitó una nueva fecha de audiencia, definiendo la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal el 23 de junio de 2010 fecha, horario y lugar donde se realizaría la elección, determinando que el recuento se llevaría a cabo el día 2 de julio de 2010 a las 17:00 pm.
33. Cabe aclarar, que a lo largo del periodo de resolución se sumaron al proceso de impugnación por la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo dos Sindicatos más, mismos que nunca tuvieron presencia en los centros de trabajo, siendo el Sindicato de Trabajadores y Empleados "21 de enero" del Comercio, Agencias de Viajes, Oficinas Particulares del DF; y el Sindicato Nacional "Presidente Adolfo López Mateos" de Trabajadores y Empleados del Comercio en General y Escuelas Particulares, Similares y Conexos de la República Mexicana. La aparición de estas organizaciones la gestionó "ATENTO" con el propósito de prolongar la resolución a favor de la empresa y del "Sindicato Progresista", y de generar confusión entre los trabajadores de "ATENTO" al momento de elegir al sindicato que los representara.
34. El 2 de Julio del 2010 año se llevó a cabo el recuento sindical de los trabajadores de "ATENTO" en las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCA), siendo ésta la autoridad laboral responsable del proceso. Sin embargo días previos a la elección se presentaron diversas irregularidades por parte de la autoridad, la empresa y el Sindicato Progresista.

**G. "ATENTO" y el "Sindicato Progresista" intervinieron directamente en el recuento sindical.**

35. Días previos a la votación se desplegaron una serie de acciones por parte de "La Empresa" y el "Sindicato Progresista", las cuales estaban encaminadas a desprestigiar el movimiento de la Sección Sindical 187 y a infundir miedo entre el personal que labora en "ATENTO" como:
- Despidos de simpatizantes y afiliados al STRM días antes de la votación.
  - Amenazas sobre el retiro de clientes y cierre masivo de campañas si el STRM ganaba la elección.
  - Rumores sobre la sustitución de personal de "ATENTO" por gente del STRM.
  - Señalamientos sobre que el STRM era una organización de "revoltosos", "huelguistas" y "agresivos".
  - Presencia y vigilancia constante en los centros de trabajo por personal del Sindicato Progresista.

- 36.** El viernes 2 de julio de 2010 en todos los centros de trabajo se desplegó un operativo extremo de vigilancia y transporte en la entrada de los edificios. La movilización de los trabajadores comenzó alrededor de las 13:00 horas y hasta cerca de las 18:00 horas, bajo el resguardo del personal de "ATENTO" y del "Sindicato Progresista" evitando en todo momento cualquier contacto con el STRM. Cabe señalar, que los simpatizantes y afiliados al STRM fueron trasladados en los vehículos de la empresa para emitir su voto y evitar represalias posteriormente
- 37.** Derivado del traslado implementado por "La Empresa, la afluencia de los trabajadores a la votación se dio de forma masiva, mediante la salida constante de camiones y camionetas, y la preselección de personal que se había hecho días anteriores. La empresa concentró a cerca de 1500 trabajadores afuera de las instalaciones de la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal desde las 13:00 horas, a pesar de que la votación iniciaría a las 17:00 horas, haciendo esperar más de 3 o 4 horas a todos los trabajadores.
- 38.** Por otro lado, el día de la votación la empresa implementó una serie de acciones para evitar que trabajadores pudieran votar mediante:
- El retiro de identificaciones oficiales por personal de la empresa con el argumento de necesitar una copia de la misma, pero sin que les fuera devuelta posteriormente para poder votar.
  - La indicación de que podrían votar con una copia de sus credenciales de elector, pero al final se les indicó que era necesaria la identificación original para votar.
  - El retiro de trabajadores mediante la larga espera para emitir su voto, fueron trasladados desde las 12 pm a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y la votación comenzaría a las 17:00 pm.
- 39.** En las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal el ambiente fue de tensión y enfrentamiento debido a la aparición de un grupo de personas, los cuales estuvieron presentes desde temprano, con el propósito de amedrentar tanto a los integrantes de la Sección Sindical 187 como al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. Este grupo junto con personal de la empresa se encargaron de administrar, organizar y resguardar a los trabajadores que descendían de los vehículos, mediante la creación de una valla por la cual pasaban éstos; además de seleccionar a las personas que podían ingresar a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, siempre contando con el apoyo y la complicidad de la policía que se encontraba resguardando el lugar.
- 40.** Frente a estas acciones, la reacción de los trabajadores fue de sorpresa y desconcierto, debido a la movilización, los ofrecimientos de la empresa para obtener su voto y al operativo desplegado en los centros y en la Junta Local de Conciliación de Arbitraje del Distrito Federal, situaciones que generaron que en todo momento se viviera un clima de tensión e incertidumbre dentro y fuera de las instalaciones de la Junta Local. Después de las 19:30 horas dejó de llegar



personal de "ATENTO" y la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal decidió dar por terminado el proceso, siendo que al final de la jornada los votos contabilizados fueron para el "Sindicato Progresista" 1230 votos y para el STRM 375 votos.

#### **H. "ATENTO" y el "Sindicato Progresista" intervinieron directamente en el recuento sindical.**

41. Los hechos que se presentaron antes y durante la jornada del 2 de julio de 2010 evidenciaron el favorecimiento de "La empresa" con su sindicato de protección y la parcialidad de la autoridad con la empresa para permitir todo tipo de anomalías que influyeron en el desarrollo y el resultado final del proceso.
42. El 13 de diciembre de 2010 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal emitió el laudo de la votación en el expediente 475/2009, reconociendo y avalando el triunfo del "Sindicato Progresista", aclarando que el retraso para emitir dicho documento fue de 6 meses
43. El 17 de enero de 2011 la Sindicato de Telefonistas promovió un amparo directo en contra del laudo emitido por la Junta Especial Número Diez de la Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, esta última como autoridad responsable, ante el Tribunal Colegiado en materia de trabajo del primer circuito en materia de amparo, solicitando la reposición del proceso de votación.

### **III. Admisibilidad del Caso.**

Que el Gobierno mexicano es contraparte en este procedimiento, en su calidad de representante del Estado mexicano y como principal corresponsable de las prácticas restrictivas de derechos que se denuncian, y de conformidad con los artículos 24 y 26 de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo, se prevén los procedimientos de reclamación o queja para los casos de incumplimiento de Convenios de la OIT, siendo el Comité de Libertad Sindical el órgano que tiene atribuida la función de conocer los casos en los que se refieran a la materia de libertad sindical.

### **IV. Violaciones a los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo números 87 y 98.**

Las violaciones y omisiones a los principios la libertad sindical y protección del derecho de sindicación, estipulados en el Convenio sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación (número 87<sup>10</sup>), en sus artículos 2, 3 y 11, el

<sup>10</sup>Convenio sobre la Libertad Sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (Núm. 87)

Artículo 2.- Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas

cual fue ratificado por México el 1° de abril de 1950, y de acuerdo al artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos tienen un estatus obligatorio, y el Convenio sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva (número 98<sup>11</sup>), en sus artículos 1 al 4 y 7, que si bien es cierto no lo ha ratificado el Estado mexicano, no menos cierto es que se encuentra obligado a cumplir con él y sus disposiciones en el marco de las obligaciones que tienen todos los miembros de Organización Internacional del Trabajo, de acuerdo al artículo 19, en el punto 7, inciso IV, de su Constitución.<sup>12</sup>

El Estado Mexicano violó directamente los Convenios números 87 y 98, por una parte, al permitir la autorización y aplicación de la cláusula de exclusión, ya que permitió la injerencia directa de "ATENTO" y el "Sindicato Progresista" en la discriminación de los trabajadores de "ATENTO" afiliados a la Sección Sindical 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, a través de despidos masivos, hostigamiento laboral, violencia e intimidación de los trabajadores. Por otra parte, el Estado mexicano obstaculizó el registro de la Sección Sindical 187 afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y negó la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, permitiendo que en el recuento sindical

---

Artículo 3.- Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.

2. Las autoridades públicas deberán abstenerse de toda intervención que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal.

Artículo 11.- Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo para el cual esté en vigor el presente Convenio se obliga a adoptar todas las medidas necesarias y apropiadas para garantizar a los trabajadores y a los empleadores el libre ejercicio del derecho de sindicación.

11 Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (número 98)

Artículo 1.- Los trabajadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.

2. Dicha protección deberá ejercerse especialmente contra todo acto que tenga por objeto:

a) sujetar el empleo de un trabajador a la condición de que no se afilie a un sindicato o a la de dejar de ser miembro de un sindicato;

b) despedir a un trabajador o perjudicarlo en cualquier otra forma a causa de su afiliación sindical o de su participación en actividades sindicales fuera de las horas de trabajo o, con el consentimiento del empleador, durante las horas de trabajo.

Artículo 2.- Las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, ya se realice directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración.

2. Se consideran actos de injerencia, en el sentido del presente artículo, principalmente las medidas que tiendan a fomentar la constitución de organizaciones de trabajadores dominadas por un empleador o una organización de empleadores, o a sostener económicamente, o en otra forma, organizaciones de trabajadores, con objeto de colocar estas organizaciones bajo el control de un empleador o de una organización de empleadores.

Artículo 3.- Deberán crearse organismos adecuados a las condiciones nacionales, cuando ello sea necesario, para garantizar el respeto al derecho de sindicación definido en los artículos precedentes.

Artículo 4.- Deberán adoptarse medidas adecuadas a las condiciones nacionales, cuando ello sea necesario, para estimular y fomentar entre los empleadores y las organizaciones de empleadores, por una parte, y las organizaciones de trabajadores, por otra, el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria, con objeto de reglamentar, por medio de contratos colectivos, las condiciones de empleo.

Artículo 7.- La adquisición de la personalidad jurídica por las organizaciones de trabajadores y de empleadores, sus federaciones y confederaciones no puede estar sujeta a condiciones cuya naturaleza limite la aplicación de las disposiciones de los artículos 2, 3 y 4 de este Convenio.

127. En el caso de un Estado federal, se aplicarán las siguientes disposiciones:

"[...] iv) informará al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo respecto a cada uno de esos convenios que no haya ratificado, con la frecuencia que fije el Consejo de Administración, sobre el estado de la legislación y la práctica de la federación y sus Estados, provincias o cantones constitutivos; precisando en qué medida se ha puesto o se propone poner en ejecución cualquiera de las disposiciones del convenio, por vía legislativa o administrativa, por medio de contratos colectivos, o de otro modo; [...]"



intervinieran directamente “La Empresa” y el “Sindicato Progresista”. Derivado de dichas acciones y omisiones México no sólo dejó de cumplir con sus obligaciones contraídas con la Organización Internacional del Trabajo, sino actuó contrario a los convenios 87 y 98; negando a los trabajadores de “ATENTO” el acceso a la libre sindicalización, afiliación a una organización y a la negociación colectiva.

**A. La autorización y aplicación de la cláusula de exclusión en el Contrato Colectivo de Trabajo entre “ATENTO” y “El Sindicato Progresista” viola directamente las obligaciones que México contrajo en el marco de los Convenios 87 y 98 de la OIT en virtud que dicha cláusula en su aplicación viola los derechos de los trabajadores a la libertad sindical, de sindicalización y de negociación colectiva.**

La autorización y aplicación de la cláusula de exclusión se encuentra regulada en la Ley Federal de Trabajo (LFT)<sup>13</sup> y en la cláusula OCTAVA<sup>14</sup> del Contrato Colectivo de Trabajo firmados por los trabajadores de “ATENTO” y el “Sindicato Progresista”, lo cual contraviene directamente las obligaciones del Estado mexicano en el marco del Convenio 87 y 98 de la OIT porque la aplicación de esta cláusula es utilizada para coartar la libertad sindical de las y los trabajadores.

El Estado mexicano al negar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo a los trabajadores de la Sección Sindical 187, afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, permitió que “La Empresa” y el “Sindicato Progresista” recurrieran a la cláusula QUINTA<sup>15</sup> y la cláusula de exclusión antes mencionada del Contrato Colectivo de Trabajo para despedir, intimidar, y hostigar a los y las trabajadores de la Sección 187, violando las obligaciones del artículo 2° del Convenio 87 y los artículos 1, 2 y 3 del Convenio 98 de la OIT.

---

13 Artículo 395 de la LFT.- En el contrato colectivo, podrá establecerse que el patrón admitirá exclusivamente como trabajadores a quienes sean miembros del sindicato contratante. Esta cláusula y cualesquiera otras que establezcan privilegios en su favor, no podrán aplicarse en perjuicio de los trabajadores que no formen parte del sindicato y que ya presten sus servicios en la empresa o establecimiento con anterioridad a la fecha en que el sindicato solicite la celebración o revisión del contrato colectivo y la inclusión en él de la cláusula de exclusión.

14 Cláusula OCTAVA del CCT. “[...] La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionados con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen que es su obligación de obtenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de La EMPRESA administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que La EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados. [...]”

15 Cláusula QUINTA del CCT. “[...] Las partes reconocen que por virtud de las condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser efectuadas por virtud de dichas variantes; Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento. [...]”

En este sentido, el Estado mexicano al permitir que el "Sindicato Progresista" y "La Empresa" firmaran un "Contrato Colectivo de Protección Patronal"<sup>16</sup>, por lo que no protegió adecuadamente a los trabajadores de "ATENTO" contra los actos de discriminación antisindical, despidiendo y hostigando a los trabajadores afiliados a la Sección Sindical 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, aunado a que permitió que "La Empresa" y "El Sindicato Progresista" coartaran el derecho de los trabajadores a ejercer su derecho a la negociación del Contrato Colectivo de Trabajo violando los artículos 2, 3 y 11 del Convenio 87 y 1, 2 y 4 del Convenio 98 de la OIT.

Al respecto el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, se ha pronunciado en contra de "[...] los pretendidos intentos de crear sindicatos «títeres», [...]"<sup>17</sup> definiéndola como una práctica antisindical contraria al artículo 2 del Convenio número 98 en el que se estipula que las organizaciones de trabajadores y empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, siendo claro que se refiere a que dichas injerencias se pueden realizar directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración, tal como es el caso de la injerencia de "ATENTO" a por medio del "Sindicato Progresista".

### **B. El Estado mexicano violó el artículo 1°, 2 (b) del Convenio 98, al permitir que "ATENTO" despidiera a los trabajadores de la Sección 187 afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, incurriendo en prácticas de discriminación sindical.**

---

16 "[...] Un Contrato Colectivo de Protección Patronal es una simulación de contratación colectiva. Entre sus objetivos principales está la de proteger al patrón de la posibilidad de que las y los trabajadores se organicen de forma auténtica; así como de una intervención de las y los trabajadores en la gestión y negociación de sus condiciones de trabajo, es decir no hay una negociación bilateral.

Características

1. Se firman entre representantes sindicales y patronales sin que en el proceso de discusión y aprobación intervengan la mayoría de las y los trabajadores que están sujetos al mismo.

2. Son detentados por titulares ilegítimos, no electos democráticamente, por la mayoría de las y los trabajadores que dicen representar.

3. Son administrados y/o revisados sin la intervención de la mayoría de las y los trabajadores.

4. Los CCPP cuentan con mecanismos legales y extra-legales que les permiten operar sin dificultad. Entre otros tenemos:

• Los CCPP, en algunos casos, son firmados sin el consentimiento de la mayoría de las y los trabajadores, por lo que éstos los desconocen.

• En algunos casos las y los trabajadores no tienen conocimiento de que cuentan con un sindicato que los represente. [...]" ver la Campaña Internacional contra los Contratos Colectivos de Trabajo en México en [http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7&Itemid=7](http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=7) y De Buen Unna Carlos, "Los Contratos colectivos de protección patronal en México", en Análisis Político, México, Fundación Friedrich Ebert, Agosto 2011.

17 Véase Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT", en su párrafo 858 dice "[...] En relación con alegatos según los cuales una empresa ha recurrido a prácticas antisindicales, tales como intentar sobornar a miembros del sindicato para que se retirasen del mismo o tratar de hacerles firmar declaraciones por las cuales renunciaban a su afiliación, así como a los pretendidos intentos de crear sindicatos «títeres», el Comité considera que tales actos son contrarios al artículo 2 del Convenio núm. 98 en el que se estipula que las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, ya se realice directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración. [...]"

De acuerdo a los hechos descritos en el capítulo de hechos (números 3, 4, 8, 20 a 23 y 27), "ATENTO", inició una campaña de discriminación antisindical antes de la formación de la Sección Sindical 187, la cual se intensificó una vez conformada la Sección Sindical 187 afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, la cual se caracterizó por los despidos masivos de trabajadores afiliados a la Sección Sindical 187, a los cuales los hacían firmar sus renuncias con liquidaciones menores a los criterios que establece la Ley Federal del Trabajo; por los cambios de trabajadores a otros centros y de horarios sin previo aviso, aumentando las jornadas de trabajo a través de horas adicionales mal pagadas, violencia y hostigamiento laboral a los trabajadores por su actividad sindical. Todas estas acciones de discriminación antisindical, realizadas de común acuerdo por la "La Empresa" y el "Sindicato Progresista", fueron permitidas y calificadas de legales por el Estado mexicano.

El despido injustificado de los trabajadores, así como la intimidación y la violencia de las y los trabajadores de "ATENTO" constituyen acciones discriminatorias antisindicalistas contra los trabajadores que constituyeron y simpatizaban con la Sección Sindical 187, afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana que violan el artículo 1° del Convenio 98, el cual garantiza a los trabajadores una adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.

De la lectura de los hechos resulta evidente que los despidos se intensificaron después de la constitución de la Sección Sindical 187 como una medida para intimidar a los trabajadores de "ATENTO" que participaban activamente y simpatizaban con la Sección Sindical, y posterior a la presentación del "Sindicato Progresista", ya que a través del el Contrato Colectivo de Protección Patronal que habían firmado con "La Empresa" usaron la cláusula de excusión para negarles la reinstalación a los trabajadores, con lo que se evidencia claramente la campaña de discriminación de los trabajadores de "La Empresa" que se habían afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

Dichos hechos se acreditan debido a la negativa de "ATENTO" a reinstalar a los dirigentes de las Sección Sindical 187 afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, ya que a pesar de los acuerdos de la empresa matriz, "Telefónica", la filial en México se negó a reinstalarlos, con lo que acredita que se generó una "lista negra"<sup>18</sup> de los trabajadores que constituyeron la Sección

---

<sup>18</sup> Véase Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, en su párrafo 782 dice "[...] 782. La práctica consistente en establecer listas negras de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye una grave amenaza para el libre ejercicio de los derechos sindicales y, en general, los gobiernos deberían tomar



Sindical 187 afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, escudándose en la cláusula de exclusión que avaló el Estado mexicano.

Las acciones de discriminación antisindical en las que incurrió "ATENTO", con la participación del "Sindicato Progresista" y la anuencia del Estado mexicano han sido calificadas por Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical en la Recopilación de Decisiones y Principios, en su párrafo 769 establece que "[...] una de las más graves violaciones de la libertad sindical, ya que puede poner en peligro la propia existencia de los sindicatos [...]", así mismo el párrafo 771 establece claramente que "[...] Nadie debe ser despedido u objeto de medidas perjudiciales en el empleo a causa de su afiliación sindical o de la realización de actividades sindicales legítimas, y es importante que en la práctica se prohíban y sancionen todos los actos de discriminación en relación con el empleo. [...]"

Sin embargo el Estado mexicano al permitir y calificar de legales las cláusulas "QUINTA" y OCTAVA del Contrato Colectivo de Protección Patronal firmado entre "ATENTO" y "El Sindicato Progresista" permitió que "La Empresa" realizara los despidos de los trabajadores por su filiación Sindical y que negara la reinstalación de los mismos trabajadores sin que a la fecha haya promovido ley alguna que sancione a "La Empresa" sus prácticas discriminatorias antisindicales, motivo por el cual el Estado Mexicano está incumpliendo con el artículo 1°, 2(b) del Convenio 98, al permitir que "ATENTO" despidiera a los trabajadores por su afiliación a la Sección Sindical, afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, fomentando e incurriendo en prácticas de discriminación sindical.

Ahora bien, cabe aclarar que el despido masivo y sistemático por parte de "ATENTO" de los trabajadores, el hostigamiento laboral y la violencia verbal, desmotivó a los trabajadores para participar y afiliarse de manera independiente a la Sección Sindical 187, y tal como se ha pronunciado el Comité de Libertad Sindical<sup>19</sup> existe una dificultad para probar la naturaleza real del despido, debido a que "La Empresa" en todos los casos argumentó que dichos despidos eran por

---

medidas enérgicas para combatir tales prácticas. [...]" y en su párrafo 803 dice que "[...] La práctica consistente en establecer listas negras de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye una grave amenaza para el libre ejercicio de los derechos sindicales y, en general, los gobiernos deberían tomar medidas enérgicas para combatir tales prácticas [...]"

<sup>19</sup> Véase Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT", en su párrafo 789 dice "[...] Los trabajadores tienen muchas dificultades de orden práctico para probar la naturaleza real de su despido o de la negativa de un empleo, especialmente cuando el problema se examina dentro del contexto de las listas negras, práctica cuya fuerza radica precisamente en su carácter secreto. Si es cierto que para los empleadores es importante obtener información sobre sus eventuales asalariados, no es menos cierto que a los trabajadores que en otros tiempos hayan estado afiliados a un sindicato o hayan desarrollado actividades sindicales se les debería comunicar la información que sobre ellos se tenga, ofreciéndoles la oportunidad de impugnarla, especialmente si es errónea y se ha obtenido de una fuente que no sea digna de crédito. Además, en estas condiciones, los trabajadores interesados serían más propensos a instituir un procedimiento legal, ya que se hallarían en una mejor posición para demostrar la naturaleza real de su despido o de la negativa de empleo. [...]"

razones económicas, por reestructuración de la empresa, sorteo o baja productividad.

Sin embargo, el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, en sus párrafos 795, 796 y 797, expresamente ha establecido que los Estados miembros “[...] No se deberían autorizar los actos de discriminación antisindical bajo pretexto de despidos por razones económicas. [...]”, que “[...] Los programas de reducción de personal no deben utilizarse para llevar a cabo actos de discriminación antisindical. [...]” y que la “[...] La reestructuración de una empresa no debería menoscabar directa ni indirectamente la situación de los trabajadores sindicalizados y de sus organizaciones. [...]”, de lo cual se desprende claramente que el Estado mexicano incumple con sus obligaciones ante la OIT, concretamente respecto del artículo 1º, 2(b) del Convenio 98, al permitir dichas prácticas de discriminación antisindical con lo que se evidencia el incumplimiento de las obligaciones del Estado Mexicano al permitir el despido por razones económicas, reestructuración y utilizar los programas de reducción de personal como una práctica de discriminación antisindical.

**C. El proceso de registro sindical de la Sección Sindical 187 ante las instancias laborales mexicanas interfirió con la capacidad que el Sindicato de telefonistas de la República Mexicana para obtener la titularidad del Contrato Colectivo en contravención a los Convenios 87 y 98 de la OIT.**

Tal como se señaló en el capítulo de hechos, el 9 de junio de 2009 los trabajadores de “ATENTO” ingresaron la solicitud de actualización de los integrantes de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, así como la petición para obtener la correspondiente “Toma de Nota” a la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), otorgándose la “toma de nota” hasta el 27 de agosto de 2009, con lo que se le reconoció como Sección afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana a los trabajadores de “ATENTO”.

Sin embargo el reconocimiento de la Sección Sindical 187 afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana en México no basta para obtener la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, ya que como se explicó anteriormente, “La Empresa” y “El Sindicato Progresista” tenían firmado un “Contrato Colectivo de Protección Patronal”, por lo que Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana se vio obligado a demandar la Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo.



Derivado de lo anterior, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana demandó a la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de "ATENTO", para que se aprobara y determinara cuál de los sindicatos en litigio representaría a los trabajadores.

Sin embargo "La Empresa" intervino para, otros dos sindicatos también demandaran la titularidad del contrato colectivo de trabajo, siendo el "Sindicato Adolfo López Mateos", identificado con la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC); y el Sindicato "21 de Enero" identificado con la Confederación Regional Obrera Mexicana (CROM), no obstante ambos Sindicatos jamás habían realizado labor alguna al interior de los centros de trabajo de "ATENTO", cabe aclarar que todo el proceso de titularidad del contrato colectivo de trabajo lo calificó de legal la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal.

En este sentido se acredita que el Estado mexicano al permitir que "ATENTO" constituyera un Contrato Colectivo de Protección Patronal, lo cual obligó a la Sección Sindical 187 afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana a demandar la titularidad del contrato colectivo de trabajo, y que "La Empresa" interviniera en el proceso de titularidad del contrato colectivo de trabajo a través del "Sindicato Progresista" y los otros dos sindicatos afiliados a la CROC y la CROM, obstaculizó el derecho de los trabajadores de "ATENTO" a constituir la Sección Sindical 187, afiliarse libremente al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y a obtener la titularidad del contrato colectivo de trabajo, violando el artículo 2 de Convenio número 98 que establece la total independencia de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de sus actividades, con respecto a los empleadores.

Por otra parte, el Estado Mexicano no brindó una adecuada defensa contra las prácticas antisindicalistas, ni fomentó el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria entre "ATENTO" y el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; por lo que transgredió la aplicación efectiva de los principios generales de libertad sindical y protección al derecho de organizarse, en directa violación a los Convenios 87 y 98, toda vez que los trabajadores de "ATENTO" a la fecha no han podido establecer un sindicato independiente, ejercer libremente sus derechos a la libertad sindical, la sindicalización y la negociación colectiva de su contrato de trabajo.

El incumplimiento del Estado mexicano se describe claramente en la Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, que en su párrafo 855 establece que el artículo 2 de Convenio

número 98 establece la total independencia de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de sus actividades, con respecto a los empleadores, situación que sistemáticamente ha sido violada por "ATENTO", así mismo, en su párrafo 859 establece que los principios de libertad sindical exigen que las autoridades públicas, actúen con gran moderación en todos los asuntos internos de los sindicatos, siendo enfático que [...] Es mucho más importante todavía que los empleadores procedan con cuidado a ese respecto. Por ejemplo, no debieran hacer nada que pueda interpretarse como indicio de favoritismo respecto de determinado grupo de un sindicato en detrimento de otro. [...]", situación que ocurrió con el consentimiento del Estado mexicano.

#### **D. México participó y permitió actos de injerencia en el recuento que impidieron al Sindicato de telefonistas de la República Mexicana ejercer libremente los derechos amparados por los Convenios 87 y 98 de la OIT**

El día del recuento se contempló la hora de inicio, más no la del término del proceso, la cual queda a discreción de la Junta Local según "la afluencia de votantes". El número de trabajadores en "ATENTO" es de 10,000 aproximadamente, sin embargo, con base en lo que marca la Ley Federal del Trabajo, sólo podrán votar los trabajadores que hayan ingresado a laborar antes del 15 de diciembre de 2009, fecha de ingreso de la demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, y los que ingresaron después de esa fecha no podrán hacerlo, esto representa un 70% de la plantilla de la empresa, por lo que sólo votarían alrededor de 3 000 a 4 000 trabajadores. Sin embargo el día de la votación se observó que un grupo de aproximadamente 60 personas realizaba actos de intimidación y hostigamiento entre los y las trabajadoras. La calle estaba bloqueada por la policía preventiva. En las filas de los votantes un grupo de personas estaban dando almuerzos y pidiendo copia de las credenciales de elector de los trabajadores y trabajadoras y pidiendo sus datos para identificarlas en un padrón que traía cada una de las personas del mencionado grupo.

Las prácticas realizadas por "ATENTO" y la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal consistieron en una falta de fijación de duración de horario de las votaciones por parte de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, coacción del voto por "ATENTO", campaña de desprestigio de "ATENTO" y generación de un ambiente de intimidación y hostigamiento.

Las violaciones del proceso electoral consisten principalmente en que: a) el Estado mexicano impidió el ejercicio de este derecho; b) el Estado mexicano permitió que terceros limitaran el derecho; c) el Estado mexicano no garantizó el ejercicio de este derecho a todos y todas las trabajadoras.

En este sentido, podemos decir que la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, violó el derecho de los trabajadores de "ATENTO" al voto libre e informado, limitando el ejercicio del derecho desde el momento que no señaló hora de terminación de la votación, dejando el horario a discreción de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal lo cual generó desinformación e incertidumbre entre los trabajadores y trabajadoras, otra situación que agrava la violación es que la misma Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, no se sujetó a las formalidades establecidas para el procedimiento del recuento.

La parcialidad de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal a favor de la empresa y del "Sindicato Progresista" se enumera de la siguiente manera.

- La asignación de una fecha y hora que no respondían a las garantías para que todos los trabajadores acudieran a votar de manera libre.
- La ausencia de procedimientos para la verificación del padrón de trabajadores de "ATENTO", ya que la JLCA no permitió la revisión del mismo previo a la votación.
- La prohibición expresa a los representantes jurídicos del STRM para verificar de manera directa quienes votaban y posteriormente acreditar que fueran trabajadores de "ATENTO".
- La falta de garantías por la JLCA para hacer valer el voto libre y secreto de los trabajadores, ya que la infraestructura en la Junta no contaba con casillas suficientes para que los trabajadores votaran de manera secreta, por el contrario se improvisaron mesas a la vista de todos para realizar la votación.
- Realización de una audiencia de objeciones fuera de los tiempos que marca la ley, la JLCA tenía la obligación de convocar a cada una de las partes involucradas en el proceso a una audiencia de objeciones, sin embargo la autoridad citó un día después, el 3 de julio a las 08:30 horas.

El incumplimiento del Estado mexicano no solo fue en calificar de legal el procedimiento de recuento para determinar la titularidad del contrato colectivo sino en su omisión de legislar para que se impida y castigue la injerencia de los empleadores y las autoridades, al respecto el Consejo de Libertad Sindical la OIT, que en su párrafo 861 de la Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical, se ha pronunciado en el sentido que es obligación de los países miembros a generar "[...] La existencia de normas legislativas por las que se prohíben los actos de injerencia por parte de las autoridades o por parte de las ~~organizaciones de trabajadores y de empleadores~~, las unas con respecto de las otras, es insuficiente si tales normas no van acompañadas de procedimientos



eficaces que permitan asegurar su aplicación en la práctica. [...]” y por en su párrafo 862 establece que “[...] Es necesario que se prevean en la legislación, de manera expresa, recursos y sanciones suficientemente disuasivos contra los actos de injerencia de los empleadores contra los trabajadores y las organizaciones de trabajadores, a fin de garantizar la eficacia práctica del artículo 2 del Convenio núm. 98. [...]”, por lo que México violentó su deber de asegurar que la adquisición de reconocimiento oficial estuviera libre de intervención tanto de la empleadora como de sus agentes como lo establece el artículo 7 del Convenio 87 “[...]la adquisición de personalidad jurídica de parte de las organizaciones laborales[...] no deberá estar sujeta a condiciones tales que obstruyan la aplicación de las disposiciones que establecen los artículos 2, 3 y 4[...]”.

Ahora bien, tal como se acreditó en el proceso de registro narrado en el capítulo de hechos, número 30 a 35, aún y cuando los trabajadores de “ATENTO” afiliados a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana cumplieron con todos los requisitos administrativos para su registro, el estado mexicano por dos ocasiones les negó el registro por lo que también violó el artículo 7 del Convenio 87 al permitir que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal negara el registro al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

Las violaciones procesales antes descritas se desprende que el procedimiento para adquirir la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo iniciado por la Sección Sindical 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana se realizó de forma irregular y al margen de la Ley Federal del Trabajo beneficiando al “Sindicato Progresista” para que obtuviera la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, interfiriendo en el libre ejercicio a la libertad sindical de los derechos de los trabajadores de “ATENTO” afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, a la sindicalización y negociación colectiva, en violación directa al artículo 3° del Convenio 87 de la OIT que obliga al Estado mexicano a garantizar el derecho de las organizaciones de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, de elegir libremente sus representantes, organizar su administración y sus actividades, y que expresamente obliga a las autoridades públicas de abstenerse de toda intervención que tienda a limitar el derecho a organizarse con plena libertad.

#### **V. Petición:**

Los principios laborales establecidos en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo número 87 y el número 98, siendo parte fundamental

para el respeto de los derechos a la libertad de asociación sindical, derecho de sindicación y negociación colectiva, sin embargo, como se observa a lo largo de la presente queja, la empresa "ATENTO" y el Estado mexicano no garantizan estos derechos, es por ello que hacemos las siguientes peticiones:

- a) Solicitamos a Usted Director presentar la presente comunicación al Comité de Libertad Sindical para que se aboque a su estudio y oportunamente emita las Recomendaciones que estime necesarias para restituir el pleno ejercicio de la Libertad Sindical.
- b) Que solicite al Comité de Libertad Sindical analizar la aplicación (México) de los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo número 87 y el número 98.
- c) Que solicite al Comité de Libertad Sindical examine la aplicación de las normas técnicas laborales en el asunto particular de los trabajadores y trabajadoras de la empresa "Atento".
- d) Que solicite al Comité de Libertad Sindical que a la brevedad posible fije fecha, lugar y hora para la celebración del foro de información, para el análisis del asunto en cuestión
- e) Solicitar al Comité de Libertad Sindical que la celebración del foro sea Público.
- f) Que el procedimiento de arbitraje sea comunicado a las partes interesadas y sea transparente.

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Francisco Hernández Juárez, Secretario General del Sindicato de Trabajadores de la República Mexicana.

TELEFONISTAS

Representados legalmente por:

VI. Pruebas



**PRIMERA:** Copia certificada de oficio de toma de nota de la directiva sindical, expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el expediente de registro del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana 10/2854-28, del 25 de septiembre de 2008, con la que se acredita la personalidad del Sindicato (Anexo 1).

**SEGUNDA:** Copia certificada del estatuto sindical vigente de la Sección 187 del Sindicato de Telefonista de la República Mexicana expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con la que se acredita la personalidad del Sindicato. (Anexo 2).

**TERCERA:** Nota periodística; "*Despidos injustificados en Grupo Atento*" en el Periódico *Plaza Juárez*, Capital, Plaza Juárez, del martes 31 de julio de 2007, Página 125ª, que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos.

**CUARTA:** Nota periodística; "Empleados de *Atento*, víctimas de abusos" en el periódico *uno a uno*, Información Estatal, del viernes 24 de agosto de 2007, pág. 8, que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos.

**QUINTA:** Nota periodística: "Capturan a un presunto corruptor de menores empacadoras de supermercado", en el periódico *la Jornada*, Miércoles 27 de abril del 2005. Ver [www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php](http://www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php)., que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos.

**SEXTA.** Nota periodística; "Revoca TSJDF libertad de pederasta Ramón Salvador Gámez"; Guadalupe Vallejo. Miércoles 15 de marzo del 2006. [www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html](http://www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html)., que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos.

**SÉPTIMA:** Copia de la solicitud de "Toma de Nota", de fecha 9 de julio de 20009 ante la y Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que acreditan los hechos descritos en el apartado B del capítulo de hechos.

**OCTAVA:** Copia de la respuesta de la toma de nota a la Sección 187 del SRTM por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que acreditan los hechos descritos en el apartado B del capítulo de hechos.

**NOVENA:** Copia de la solicitud de actualización del padrón de integrantes de la Sección 187 del SRTM Secretaría del Trabajo y Previsión Social de fecha 9 de julio de 2009, que acreditan los hechos descritos en el apartado B del capítulo de hechos.

**DECIMA:** Testimonio de Elizabeth Calvillo Reynoso, trabajadora despedida de "ATENTO", que laboraba en el centro de atención Sevilla, ubicado en Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., y denuncia de hechos ante la agencia investigadora del Ministerio Público FDS-1, debido al hostigamiento sexual que sufrió por parte de su supervisor de campaña Luis Enrique Arzate, la denuncia se registró bajo el número de indagatoria FDS/AEFDS-1/T1/00024/09-11 el 25 de noviembre de 2009, que acreditan los hechos descritos en el apartado C del capítulo de hechos. (Anexo 3)

**DÉCIMA PRIMERA:** Copia de la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo presentado por el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, que acreditan los hechos descritos en los apartados F, G y H del capítulo de hechos.

**DÉCIMA SEGUNDA:** Copia del Contrato Colectivo de Trabajo y escrito de revisión del mismo con folio 09458, depositado ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal firmado por el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicación y Transportes de la República Mexicana y la Empresa ATENTO Servicios S.A. de C.V., que acreditan los hechos descritos en los apartados A y F del capítulo de hechos.

**DÉCIMA TERCERA:** Copia del Laudo emitido por la Junta Especial Número Diez dentro del expediente número 475/2009 en la que se resolvió de forma negativa la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo presentado por el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, que acreditan los hechos descritos en los apartados F, G y H del capítulo de hechos.

**DECIMA CUARTA.** Amparo con número de expediente [REDACTED], emitido por [REDACTED] con fecha [REDACTED], que acreditan los hechos descritos en los apartados F, G y H del capítulo de hechos.

México, D. F., a 17 de octubre de 2011

**DR. RAÚL PLASCENCIA VILLANUEVA**  
**PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL**  
**DE LOS DERECHOS HUMANOS**



**LUIS HÉCTOR ÁLVAREZ CÓRDOVA, ELIZABETH CALVILLO REYNOSO Y EDUARDO VARGAS ESCOBAR** integrantes de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, por nuestro derecho y en representación de los trabajadores de la empresa "Atento Servicios", S. A. de C. V, señalando como domicilio para recibir notificaciones el ubicado en Río Neva número 16, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, código postal 06500, México, D. F. y teléfono 51-40-19-10 ante usted comparezco para exponer la siguiente queja

Los que suscribimos trabajadores de la empresa "Atento Servicios", S. A. de C. V. que presta el servicio de call center, actualmente siguiendo procedimiento laboral ante la instancia competente por despido injustificado, manifestamos que durante nuestra permanencia en sus diversos domicilios ubicados:

- Monterrey No. 100, esquina Insurgentes, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- Puebla No. 277, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- Dinamarca No. 51, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- Presa Salinillas No. 370, Col. Loma Hermosa, Delegación Miguel Hidalgo, México, D. F.
- Av. Insurgentes Sur No. 1971, Piso 4, Local 191, Colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, México, D. F.
- Av. Chapultepec No. 4908, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- Av. Yucatán, No. 15, Col. Condesa, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- 

La empresa "Atento Servicios", S. A. de C. V, fuimos víctimas de violación a los derechos laborales como limitantes para acudir al baño, la prohibición de ingerir agua, el tiempo de comida de tan solo 20 minutos por cada jornada de trabajos (8 hrs), trato indigno, acoso sexual de los superiores hacia las trabajadoras, hostigamiento laboral, trato discriminatorio a las trabajadoras embarazadas, así como las condiciones físicas de los centros de trabajos, los cuales tienen aire acondicionado en temperaturas muy bajas, con la finalidad de que el equipo computo no se caliente, lo que ocasiona que presentemos enfermedades respiratorias de diversos grados de severidad, estas enfermedades afectan



nuestra voz, ella al ser un elemento indispensable para el desarrollo del trabajo, situación que se agrava al impedirnos ingerir agua, para no tener que acudir al baño, estas circunstancias no son consideradas por la empresa, la cual a pesar de que presentamos la incapacidad médico correspondiente nos no paga el bono de productividad, además de sumar el tiempo para después descontarlo por días.

La falta de limpieza y manteniendo a las instalaciones del aire acondicionado, también contribuyen al desarrollo de enfermedades.

Por otra parte, las condiciones de las instalaciones no cumplen con las normas mínimas de protección civil y al presentarse un siniestro, las salidas de emergencia están cerradas y no se nos permite realizar la evacuación correspondiente, como en el caso de sismo, no se nos permite levantarnos y si lo hacemos recibimos una llamada de atención y el cómputo de tiempo muerto para después pagarlo o descontarlo de nuestro pago.

Es necesario señalar que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social no ha realizado debidamente su función de vigilar, mediante visitas e inspecciones, que los centros de trabajo de la empresa "Atento Servicios", S. A. de C. V. cumpla con las disposiciones legales en materia laboral; realice las recomendaciones necesarias cuando así lo ameriten e imponga las sanciones administrativas procedentes; toda vez que al realizar las visitas e inspecciones sólo las efectúan con el personal y las áreas que la empresa designa, lo cual a toda luces es una notable irregularidad, ya que la empresa disfraza las condiciones, situación que violenta nuestros derecho laborales y de los trabajadores en activo.

En otro orden de ideas, la Secretaría del Trabajo y Presión Social tiene inscrito al Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicación y Transportes de la República Mexicana en el Registro Nacional de Asaciones, respecto de la Empresa "Atento Mexicana", S. A. de C. V. empresa que no cuenta con ningún trabajador, es decir ¿cómo se puede la Secretaria del Trabajo y Previsión Social dar un registro a un sindicato sin agremiados?. Situación que la empresa "Atento Mexicana", S. A. de C. V, pretende solucionar agregando copia de los contratos colectivos de trabajo de las diversas entidades federativas donde tiene oficinas, con anuencia de la Secretaría del Trabajo y Presión Social, situación que violenta nuestros derecho laborales y de los trabajadores en activo.

Es necesario señalar que los contratos locales es el mismo formato que el contrato nacional, lo únicamente que cambian son los tabuladores, en tanto el contrato nacional, ya cuenta con tabuladores más altos, al haberse realizado "una negociación" y en consecuencia "una revisión", situaciones simuladas, toda vez que el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicación y Transportes de la República Mexicana es "fantasma", no tiene agremiados, se desconocen sus dirigentes, no puede haber concertación con la empresa "Atento Mexicana", S. A. de C. V, ni acuerdo, ni revisiones, al no tener trabajadores, estas irregularidades se desarrollan con la tolerancia de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los contratos locales depositados ante las diversas Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje corresponden a la empresa "Atento Servicios", S. A de C. V., tanto el contrato nacional como los locales, establecen tabuladores mayores al salario que los trabajadores reciben, anomalías que las autoridades permiten.

En virtud de lo anterior, solicitamos la intervención de esa Comisión Nacional de los Derechos Humanos, a fin de que se inicie la investigación correspondiente por las irregularidades en que ha incurrido la Secretaria del Trabajo y Previsión Social y que violentan los derechos de los integrantes de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y de los trabajadores de la empresa "Atento Servicios", S. A: de C. V.

**ATENTAMENTE**



**LUIS HÉCTOR ÁLVAREZ CÓRDOVA**



**ELIZABETH CALVILLO REYNOSO**



**EDUARDO VARGAS ESCOBAR**



2 Copias queja CDH  
DF

QUEJA POR VIOLACIONES A  
DERECHOS HUMANOS POR LA JUNTA  
LOCAL DE CONCILIACIÓN Y  
ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS  
DEL DISTRITO FEDERAL

**LAS ORGANIZACIONES SINDICALES Y PERSONAS ABAJO FIRMANTES**, en pleno uso de nuestros derechos constitucionales y señalando como domicilio para recibir toda clase de notificaciones el domicilio ubicado en las calles de Tabasco # 262 despacho 102, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtemoc, código postal 06700, México Distrito Federal, nos dirigimos a esta instancia para expresar lo siguiente:

Que por medio de este escrito con fundamento en el artículo 102 Constitucional apartado B los artículos 1, 2, 3 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y los artículos 84 y 85 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal formulamos **QUEJA** en contra de las siguientes autoridades:

- 1) **JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.**
- 2) **EL PLENO DE JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL**

**LOS DERECHOS HUMANOS QUE MANIFIESTAMOS SE ENCUENTRAN VIOLADOS SON LOS SIGUIENTES:**

Se expresan en Actos Administrativos consistentes en acuerdos del **PLENO DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL** publicados en el Boletín Laboral de fecha **27 de Octubre de 2011**, Tomo 1 con número **9228**, cuyo ejemplar se acompaña como **ANEXO 1**; acuerdos que por su sola emisión son violatorios a nuestros derechos humanos contrarios a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a los Tratados Internacionales de los que México es parte.

Los derechos humanos que se transgreden son los siguientes:

- a) **DE LIBERTAD SINDICAL** consistente en:
  - i) **El derecho libre a constituir sindicatos.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

- ii) El derecho libre a formar federaciones o confederaciones nacionales, y el de éstas a fundar organizaciones sindicales internacionales o a afiliarse a las mismas.
  - iii) El derecho libre de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos.
  - iv) El derecho a elegir libremente sus representantes.
  - v) El derecho a organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.
  - vi) El derecho a ejercer el derecho de huelga.
  - vii) El derecho a ejercer la Titularidad de un Contrato Colectivo de Trabajo.
  - viii) El derecho de Afiliación Sindical.
  - ix) El derecho al voto secreto.
  - x) El derecho a la no intervención gubernamental en materia sindical que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal.
  - xi) Derecho a la no injerencia patronal en materia de libertad sindical.
- b) DE SEGURIDAD JURÍDICA
  - c) DE LEGALIDAD
  - d) DE ACCESO A LA JUSTICIA
  - e) A LA PERSONALIDAD JURIDICA
  - f) A LA RESERVA DE LEY.
  - g) AL DE PROGRESIVIDAD.
  - h) DE NO DISCRIMINACIÓN

## ACLARACIONES PREVIAS

I. Acorde con la reforma constitucional, de fecha 09 de junio de 2011, publicada el 10 de junio del mismo año en el Diario Oficial de la Federación, el artículo primero, refiere que las normas de derechos humanos se interpretarán favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia, protegiendo y garantizando dichos derechos, lo cual es, compatible con las finalidades de esta Comisión en términos del párrafo segundo del artículo 2 y artículo 3 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, y el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, lo que otorga a esta Comisión facultades para conocer de la presente Queja.

II. La reforma al tercer párrafo apartado B del artículo 102 constitucional de fecha 09 de junio de 2011 y publicada al día siguiente en el Diario Oficial de la Federación en el que suprime la limitante a las Comisiones de Derechos Humanos para conocer de conflictos laborales establece en el **Transitorio Séptimo** lo siguiente:

“En lo que se refiere al apartado B del artículo 102 Constitucional y a la Autonomía de los organismos locales de derechos humanos, las legislaturas locales deberán realizar las adecuaciones que correspondan en un plazo de un año contados a partir del inicio de la vigencia.”

El Transitorio Noveno de ese decreto establece lo siguiente:

“Se derogan todas las disposiciones que contravengan el presente decreto”

Por tanto la actual fracción III artículo 18 de la **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal** que mantiene la limitante a la misma para conocer de “conflictos de carácter laboral” ha sido derogada por el **Transitorio Noveno** del decreto de fecha 10 de junio en el que entre otros, se reforma el artículo 102 Constitucional con la supresión ya comentada, por lo que esta Comisión debe conocer de la presente Queja por no haber limitante jurídica alguna.

III. De igual manera la actual fracción II del artículo 18 de la **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal** establece la limitante a esta Comisión de conocer de “Resoluciones de carácter jurisdiccional”. En el mismo sentido el párrafo tercero del apartado B del artículo 102 Constitucional establece la misma limitante.

El artículo 19 de la ley citada establece que:

“Para efectos de esta Ley se entiende por resolución de carácter jurisdiccional:



I.- Las sentencias o laudos definitivos que concluyan la instancia;

II.-Las sentencias interlocutorias que emitan durante el proceso;

III.-Los autos y acuerdos dictados por el juez o por el personal del juzgado o tribunal u órgano de impartición de justicia, para cuya expedición se haya realizado una valoración y determinación de carácter jurídica o legal, y

IV.- En materia Administrativa, los análogos a los señalados en las fracciones anteriores:

Todas los demás actos u omisiones procedimentales diferentes a los señalados en las fracciones anteriores, serán considerados con el carácter administrativos (sic) y en consecuencia, susceptibles de ser reclamados ante la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. La Comisión por ningún motivo podrá examinar cuestiones jurisdiccionales de fondo,”

En este caso los acuerdos del Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. y la misma Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. que asumió la emisión de 323 “Criterios” y “Criterios/Requisitos” no fueron producto de un proceso jurisdiccional de demanda, contestación, ofrecimiento y desahogo de pruebas, de sentencia o laudo, ni tampoco se trata de autos o acuerdos en términos de la fracciones I y II del artículo 837 de la Ley Federal del Trabajo en el que se haya realizado una valoración y determinación jurídica o legal derivada de una controversia jurídica entre partes.

Son acuerdos con un carácter eminentemente administrativo, que fueron realizados según las autoridades a quienes se reclama la violación de los derechos humanos con base en el sustento legal del artículo 614 de la Ley Federal del Trabajo por lo que no se trata de ninguna forma de resoluciones de carácter jurisdiccional.

Es de considerarse que los actos denunciados en la presente Queja por parte de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal actualizan su omisión de aplicar las normas internacionales que protegen los derechos humanos laborales en su dimensión individual y colectiva; asimismo, son negligentes en la interpretación *pro homine* de las normas referidas. Esta circunstancia por sí misma, es suficiente para la atención de la presente Queja por parte de la Comisión que usted encabeza.



De esta manera consideramos que esta Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal tiene facultades y es competente para conocer los motivos de la presente Queja.

La presente QUEJA la sustentamos en los siguientes:

## HECHOS

1. Con fecha 25 de octubre del 2011 en el **Boletín Laboral de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, Tomo 1, número 9228** constante de 44 páginas en la primera página apareció un Aviso con el siguiente texto: SE HACE DEL CONOCIMIENTO DE REPRESENTANTES, PERSONAL, LITIGANTES Y PÚBLICO EN GENERAL, QUE CON FECHA 25 OCTUBRE DEL AÑO EN CURSO, EL PLENO DE ESTA JUNTA APROBÓ LOS CRITERIOS QUE A CONTINUACIÓN SE TRANSCRIBEN, MISMOS QUE SE REFIEREN AL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS COLECTIVAS DE ESTE TRIBUNAL.
2. Dentro del contenido de este Boletín Laboral se establecen **323 “Criterios” y “Criterios/Requisitos”** no previstos en la legislación mexicana ni en Tratados Internacionales en perjuicio de la Libertad Sindical en franca violación a los derechos humanos que se detallan en cuanto a número en el **ANEXO 2** de esta Queja.
3. Se imponen requisitos distintos a los previstos en la ley que además son restrictivos a los derechos humanos para el Registro de Sindicatos, reconocimiento de dirigentes sindicales, entrega de tomas de nota a determinadas personas, tiempos de entrega, condicionamiento de entrega de la toma de nota al cumplimiento de exigencias anteriores de la autoridad, modificación de la entrega de padrón de socios cada seis meses (modificando el término de 3 meses previsto en la ley laboral), actualización forzosa del padrón tres meses antes de la solicitud de la toma de nota.
4. En materia estatutaria señala la JLCADF que *“no puede permitir que dichos documentos sean incongruentes, oscuros o imprecisos, pues esos vicios repercuten en los intereses de los trabajadores, por lo que es correcto que se le prevenga al quejoso para hacer las correcciones necesarias, pues con ello se respeta aún más su libertad sindical.”*

5. La JLCADF para la entrega de la toma de nota del comité ejecutivo, del estatuto y del padrón de socios impone un mínimo de 10 copias y máximo 25 copias. En caso de requerir más copias, previo análisis del expediente sindical por parte de la autoridad, se otorgarán las que rebasen el máximo autorizado.
6. Para los casos de Emplazamientos por firma de Contrato Colectivo, impone además de los requisitos previstos en la ley de la materia, copia autorizada del acta de asamblea celebrada en los términos que establece el estatuto sindical, con la lista de los trabajadores de la empresa emplazada que contenga: nombre, apellidos y sus domicilios y que estuvieron presentes facultando al sindicato a emplazar por firma de contrato de empresa. Que el acta de asamblea se encuentre autorizada por el Secretario General del Sindicato y/o por quienes estén facultados para ello de acuerdo con los Estatutos y/o por la Ley Federal del Trabajo y firmada por los trabajadores que asistieron. Documentales públicas o privadas que acrediten la relación laboral, en los términos que establece la ley en materia. En caso de duda, estas documentales pueden ser: Alta o modificación del salario del trabajador ante el I.M.S.S.; o Recibo de nómina con sello y/o firma de la empresa; o Contrato individual de trabajo; o Credencial de los trabajadores con fotografía, expedida y firmada por la empresa y el trabajador; o Incapacidades médicas si las hubiere. El emplazamiento deberá presentarse para su depósito en original y por lo menos cuatro copias con firmas autógrafas. El acta de asamblea y las documentales públicas o privadas presentadas para integrar el expediente, quedaran en resguardo de esta secretaria auxiliar en sobre cerrado y bajo su responsabilidad.
7. En materia de Recuento se establece la facultad de requerir tanto a los sindicatos como a los patronos exhiban listas de raya, nominas, recibos de pago, cédulas de determinación de cuotas obrero-patronales del IMSS, que contengan la lista de los trabajadores que sufragarán al momento del desahogo de la Prueba de Recuento otorgando FACULTADES DISCRECIONALES A LA JLCADF PARA QUE DETERMINE CON QUE DOCUMENTOS SE DESAHOGARÁ LA PRUEBA DE RECUENTO. En virtud de lo anterior, la autoridad de estimarlo pertinente, de acuerdo al caso concreto, tendrá la facultad de solicitar mediante oficio a la Secretaría Auxiliar de Registro y Actualización Sindical, el padrón de la empresa, el cual servirá de base para el desahogo de la Prueba de Recuento. En este caso se deja sin intervención al Sindicato para acreditar por otros medios la

relación laboral, considerando que la mayoría ni cuentan con contratos de trabajo por escrito.

8. Se impone vía administrativa un "Programa de depuración de huelgas estalladas" en aquellos casos en que una vez que ha estallado el movimiento de huelga y han transcurrido sesenta días y no ha sido impulsado el procedimiento, se ordenará a los Actuarios "realicen los cercioramientos si subsiste o no el movimiento de huelga". Con el acta levantada por el Actuario, se dará vista al sindicato huelguista, para que manifieste lo que a su interés convenga, concediéndole un término de TRES DÍAS.- Si no subsiste la huelga y el sindicato no hace manifestación, no se continuará con el trámite del expediente. (Páginas 23 y 24)" Ello significa dar facultades vía administrativa, al margen de la ley laboral, para concluir una huelga por vía administrativa.
9. Para la **admisión de titularidades de contrato colectivo de trabajo** el sindicato actor debe exhibir una **Acta de Asamblea** en la que los trabajadores autoricen al sindicato a demandar la titularidad del contrato colectivo de trabajo, con los nombres y firmas de los trabajadores que intervinieron en la misma. Es necesario que el sindicato acompañe a su demanda: **Copia certificada de la Toma de Nota vigente, del sindicato actor, Copia certificada del Estatuto que rige la vida interna del sindicato actor, Afiliaciones.** Los sindicatos deben acompañar a su demanda las afiliaciones de los trabajadores al sindicato o padrón de los trabajadores de la empresa demandada, que contenga nombre, domicilio, y categoría de los trabajadores.
10. Se establece que para "evitar que se haga mal uso de las demandas de titularidad, ya que como es del conocimiento público que de un tiempo a la fecha algunos líderes sindicales y abogados han hecho uso de este procedimiento para solucionar juicios individuales que apenas se inician, pidiendo prestados sindicatos para demandar la titularidad del contrato y así presionar a la empresa para arreglar los juicios individuales, se solicita a los sindicatos que acompañen a su demanda además las documentales públicas o privadas, con las que se acredite la relación laboral de los trabajadores con la empresa demandada, las cuales pueden ser: Recibos de nómina, en donde aparezca el nombre del patrón; o Contrato Individual de Trabajo; o Incapacidades médicas o constancia expedida; Credencial de los trabajadores con fotografía, expedida y firmada por la empresa.



11. Se establece la limitante que la documentación exhibida por el sindicato actor para acreditar la relación laboral de los trabajadores con la empresa, puede ser tomada como base para llevar a cabo el desahogo de la prueba de recuento, “siempre y cuando así lo solicite el sindicato actor, solo en caso de que la empresa se niegue a exhibir documentación, quedando en este caso agregadas a los autos”.
12. En materia de Recuento se adoptó como criterio se requiera a la empresa para que exhiba las listas de raya, nóminas, recibos de pago o cédulas de liquidación de cuotas obrero-patronales del I.M.S.S., con las cuales se les dará vista a los sindicatos (actor y demandado), por el término de tres días, a efecto de que formulen sus objeciones, apercibidos que de no hacerlo, esta Junta determinará sobre que padrón se desahogará el recuento.

No obstante lo anterior y si esta Junta lo estima pertinente, de acuerdo al caso concreto, tendrá la facultad de solicitar mediante oficio a la Secretaría de Registro y Actualización Sindical, el último padrón de la empresa demandada, para que el recuento se lleve a cabo. (Páginas 42, 43, 44 y 45 del ANEXO 1 que se acompaña), limitando acreditar la relación laboral al Sindicato de sus agremiados, únicamente a condición de que se abstenga la empresa en acreditarlo.

#### **CONSIDERACIONES LEGALES POR LAS QUE ESTIMAMOS PROCEDENTE LA QUEJA:**

**I.- LOS CRITERIOS DEL PLENO DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL PUBLICADOS EN EL BOLETIN LABORAL DEL 27 DE OCTUBRE DEL 2011 CONSTITUYEN MATERIALMENTE UNA NORMA GENERAL EMITIDA EN BASE A UNA FACULTAD REGLAMENTARIA DEL PLENO DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.**

Los Criterios publicados en el Boletín Laboral del pasado 27 de octubre del 2011 por su contenido constituyen una norma general emitida en base a una facultad reglamentaria, cuya naturaleza es equiparable a una ley, toda vez que se trata de una serie de mandatos imperativo-atributivos, permanentes, impersonales y abstractos, cuya obligatoriedad y aplicación causan agravios y afectaciones directas en la esfera jurídica de la parte quejosa a partir de su emisión, pues

vinculan al gobernado a su cumplimiento desde el inicio de su vigencia, en virtud de que crean, transforman o extinguen situaciones concretas de derecho en perjuicio de los derechos humanos vigentes.

Estas disposiciones reglamentarias, aunque desde el punto de vista material son similares a los actos legislativos expedidos por el Congreso de la Unión en cuanto que son generales, abstractas e impersonales y de observancia obligatoria, se distinguen de las mismas básicamente por dos razones: la primera, porque provienen de un órgano distinto e independiente del Poder Legislativo, como es el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal; la segunda, porque son normas subordinadas a las disposiciones legales que reglamentan y no son leyes, sino actos generales cuyos alcances se encuentran acotados por la misma Ley.

Dichos Criterios motivo de la Queja fueron emitidos por el **PLENO de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal** para reglamentar supuestamente su organización interna, pero en realidad impuso requisitos o nuevas obligaciones extralegales afectando derechos humanos.

La emisión y aprobación de los Criterios publicados en el Boletín Laboral del 27 de octubre del 2011 excede la facultad reglamentaria que tiene el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, ya que dicha facultad tiene como principal objeto tomar las medidas administrativas y orgánicas necesarias para el mejor funcionamiento de la autoridad responsable, pero siempre con base en las leyes reglamentadas, sin que pueda exceder lo establecido en ley, y por tanto tampoco puede violentar lo dispuesto en la Constitución y Tratados internacionales.

En su caso un reglamento debe estar precedido de una ley, cuyas disposiciones desarrolle, complemente o detalle y en los que encuentre su justificación y medida, en consecuencia el reglamento no puede abordar novedosamente materias reservadas en forma exclusiva a las leyes, es decir la facultad reglamentaria de las Juntas deben seguir los lineamientos establecidos en la Ley Federal del Trabajo, sin que pueda excederse de ésta ya sea contemplando aspectos que no considera la Ley y normas superiores o contraviniendo disposición expresa de esta última.

La conducta omisa y negligente por parte de la Junta son contrarias al debido proceso que tienen como base poner límites a la discrecionalidad estatal que puedan fomentar prácticas arbitrarias o discriminatorias, siendo el más, importante el respeto de los derechos humanos. Los criterios multicitados otorgan facultades discrecionales a las autoridades laborales pues de manera subjetiva puede



imponer criterios de impartición de justicia”, de interpretación de las acciones, programas y vida interna sindical que violenten su autonomía, imposibilitándolas para cumplir con sus objetivos, incluso con la posibilidad de suspenderlos por la vía administrativa a sindicatos. Asimismo, faculta a la propia Junta y patronos para intervenir directamente en la vida sindical al hacer depender de los mismos la emisión de documentos necesarios para realizar sus funciones y trámites para ejercer los derechos de asociación, huelga y negociación colectiva.

En tal orden de ideas, los derechos de asociación y negociación colectiva son necesarios para el efectivo goce y ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo en los ámbitos individual y colectivo, pues es a través de estos que los y las trabajadoras pueden participar en la definición de salarios, condiciones de trabajo, prestaciones, tendientes a una vida digna. En efecto, los criterios de la Junta al afectar los derechos de asociación y negociación colectiva, afectan en su integridad los derechos humanos.

Los derechos humanos que se transgreden en nuestro perjuicio se encuentran reconocidos, entre otros, en los siguientes ordenamientos jurídicos:

#### **DE LIBERTAD SINDICAL:**

##### I. Artículo 1ª Constitucional

En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Está prohibida la esclavitud en los Estados Unidos Mexicanos. Los esclavos del extranjero que entren al territorio nacional alcanzarán, por este solo hecho, su libertad y la protección de las leyes.

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

II. Artículo 123 Constitucional en su primer párrafo:

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

**En las siguientes fracciones:**

**XVI.** Tanto los obreros como los empresarios tendrán derecho para coaligarse en defensa de sus respectivos intereses, formando sindicatos, asociaciones profesionales, etc.

**XVII.** Las leyes reconocerán como un derecho de los obreros y de los patronos, las huelgas y los paros.

**XVIII.** Las huelgas serán lícitas cuando tengan por objeto conseguir el equilibrio entre los diversos factores de la producción, armonizando los derechos del trabajo con los del capital. En los servicios públicos será obligatorio para los trabajadores dar aviso, con diez días de anticipación, a la Junta de Conciliación y Arbitraje, de la fecha señalada para la suspensión del trabajo. Las huelgas serán consideradas como ilícitas únicamente cuando la mayoría de los huelguistas ejerciera actos violentos contra las personas o las propiedades, o en caso de guerra, cuando aquéllos pertenezcan a los establecimientos y servicios que dependan del Gobierno.

**XXVII.** Serán condiciones nulas y no obligarán a los contrayentes, aunque se expresen en el contrato:

**h)** Todas las demás estipulaciones que impliquen renuncia de algún derecho consagrado a favor del obrero en las leyes de protección y auxilio a los trabajadores.

**De los siguientes Pactos y Convenios Internacionales:**

**CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS**



Adoptada en la ciudad de San José de Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969 y publicada en el Diario Oficial de la Federación, el jueves 7 de mayo de 1981 la cual establece los siguientes derechos:

“Artículo 16. Libertad de Asociación

1. **Todas las personas tienen derecho a asociarse libremente** con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, **laborales**, sociales, culturales, deportivos o de cualquiera otra índole.

2. **El ejercicio de tal derecho sólo puede estar sujeto a las restricciones previstas por la ley** que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad o del orden públicos, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás.

3. Lo dispuesto en este artículo no impide la imposición de restricciones legales, y aún la privación del ejercicio del derecho de asociación, a los miembros de las fuerzas armadas y de la policía.

#### **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el martes 12 de mayo de 1981 mediante decreto firmado por JOSE LOPEZ PORTILLO, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos que establece los siguientes derechos:

“Artículo 8

1. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar:

a) **El derecho de toda persona a fundar sindicatos y a afiliarse al de su elección, con sujeción únicamente a los estatutos de la organización correspondiente**, para promover y proteger sus intereses económicos y sociales. **No podrán imponerse otras restricciones al ejercicio de este derecho que las que prescriba la ley** y que sean necesarias en una sociedad democrática en interés de la seguridad nacional o del orden público, o para la protección de los derechos y libertades ajenos;

b) **El derecho de los sindicatos a formar federaciones o confederaciones nacionales, y el de éstas a fundar organizaciones sindicales internacionales o a afiliarse a las mismas;**

c) **El derecho de los sindicatos a funcionar sin obstáculos y sin otras limitaciones que las que prescriba la ley** y que sean necesarias en una sociedad democrática en interés de la seguridad nacional o del orden público o para la protección de los derechos y libertades ajenos;

d) **El derecho de huelga, ejercido de conformidad con las leyes de cada país.**

2. El presente artículo no impedirá someter a restricciones legales el ejercicio de tales derechos por los miembros de las fuerzas armadas, de la policía o de la administración del Estado.

3. **Nada de lo dispuesto en este artículo autorizará a los Estados Partes** en el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo de 1948 relativo a la libertad sindical y a la protección del derecho de sindicación a adoptar medidas legislativas que **menoscaben las garantías previstas en dicho Convenio o a aplicar la ley en forma que menoscabe dichas garantías.**

#### **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLITICOS**

Publicado en la Primera Sección del Diario Oficial de la Federación, el miércoles 20 de mayo de 1981 mediante decreto firmado por JOSE LOPEZ PORTILLO, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos:

##### Artículo 22

1. Toda persona tiene derecho a asociarse libremente con otras, incluso el derecho a fundar sindicatos y afiliarse a ellos para la protección de sus intereses.

2. **El ejercicio de tal derecho sólo podrá estar sujeto a las restricciones previstas por la ley** que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad pública o del orden público, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás. El presente artículo no impedirá la imposición de restricciones legales al ejercicio de tal derecho cuando se trate de miembros de las fuerzas armadas y de la policía.

3. **Ninguna disposición de este artículo autoriza a los Estados Partes** en el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo de 1948 relativo a la libertad sindical y a la protección del derecho de sindicación **a adoptar medidas legislativas que puedan menoscabar las garantías**



previstas en él ni a aplicar la ley de tal manera que pueda menoscabar esas garantías.

**PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS "PROTOCOLO DE SAN SALVADOR"**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el martes 1 de septiembre de 1998 mediante decreto firmado por ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN, PRESIDENTE DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS:

**“Artículo 8**

**Derechos sindicales**

1. Los Estados Partes garantizarán:

a. **El derecho de los trabajadores a organizar sindicatos y a afiliarse al de su elección, para la protección y promoción de sus intereses. Como proyección de este derecho, los Estados Partes permitirán a los sindicatos formar federaciones y confederaciones nacionales y asociarse a las ya existentes, así como formar organizaciones sindicales internacionales y asociarse a la de su elección. Los Estados Partes también permitirán que los sindicatos, federaciones y confederaciones funcionen libremente;**

b. **El derecho a la huelga.**

2. **El ejercicio de los derechos enunciados precedentemente sólo puede estar sujeto a las limitaciones y restricciones previstas por la ley, siempre que éstas sean propias a una sociedad democrática, necesarias para salvaguardar el orden público, para proteger la salud o la moral públicas, así como los derechos y las libertades de los demás. Los miembros de las fuerzas armadas y de policía, al igual que los de otros servicios públicos esenciales, estarán sujetos a las limitaciones y restricciones que imponga la ley.**

3. **Nadie podrá ser obligado a pertenecer a un sindicato.**

**El Convenio 87 sobre libertad sindical y protección al derecho de sindicación adoptado el primero de abril de 1950 por el Gobierno de México.**



Artículo 2:

**“Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas”.**

Artículo 3:

**“Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción”.**

**“Las autoridades públicas deberán abstenerse de toda intervención que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal”.**

### **DECLARACIÓN DE LA OIT RELATIVA A LOS PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO, ADOPTADA EN LA 86<sup>TH</sup> REUNIÓN, GINEBRA EN JUNIO DE 1998**

La cual considera como derechos fundamentales del trabajo los de asociación y negociación colectiva contenidos en los Convenios 87 y 98 de la OIT y, que precisamente por ser fundamentales, todo Estado parte de esta Organización tiene la obligación de cumplirlos.

#### **CONVENIO 87 DE LA OIT**

#### **CONVENIO 98 DE LA OIT**

### **DECLARACIÓN DE LA OIT SOBRE LA JUSTICIA SOCIAL PARA UNA GLOBALIZACIÓN EQUITATIVA, ADOPTADA EL 13 DE AGOSTO DE 2008.**

Refiere el Trabajo Decente como un mandato a los Estados parte de la OIT, cuyos objetivos son las políticas económicas y sociales en cuatro ejes estratégicos:

- I. Promover el empleo
- II. Adoptar y ampliar la protección social con equidad.
- III. Respetar, promover y aplicar los principios fundamentales en el trabajo previstos en la Declaración de Derechos fundamentales del Trabajo de la OIT de 1998:

- Convenios 29 Trabajo Forzoso y Convenio 105 Abolición Trabajo Forzoso
- Convenios 87 Libertad Sindical y Convenio 98 Derecho a la Negociación Colectiva.
- Convenios 100 Igualdad de Remuneración y Convenio 111 Sobre Discriminación
- Convenios 138 Edad Mínima y Convenio 182 Peores Formas De Trabajo Infantil<sup>1</sup>

#### IV. Promover Diálogo social con interlocutores legítimos

### III. DERECHO A LA PERSONALIDAD JURÍDICA

#### CONVENCIÓN AMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

Artículo 3. Derecho al Reconocimiento de la Personalidad Jurídica

Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica.

#### CONVENIO 87 DE LA OIT

Artículo 3

1. Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.

2. Las autoridades públicas deberán abstenerse de toda intervención que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal.

Artículo 7

La adquisición de la personalidad jurídica por las organizaciones de trabajadores y de empleadores, sus federaciones y confederaciones no puede estar sujeta a condiciones cuya naturaleza limite la aplicación de las disposiciones de los artículos 2, 3 y 4 de este Convenio

### IV. DE SEGURIDAD JURÍDICA

---

<sup>1</sup> Los Convenios 98 y 182 no han sido ratificados por México; sin embargo, ello no lo exime de su cumplimiento, acorde con la Declaración de Derechos Fundamentales del Trabajo de la OIT.

## CONVENCIÓN AMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

### Artículo 8. Garantías Judiciales

**Toda persona tiene derecho a ser oída con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable**, por un juez o tribunal competente independiente e imparcial establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o **para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter**.

## V. DE LEGALIDAD

### CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

**Artículo 16.** Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

## VI. AL DE PROGRESIVIDAD

### CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

#### Artículo 1º Tercer párrafo.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y **progresividad**. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

### CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS

#### Artículo 26. Desarrollo Progresivo

Los Estados Partes se comprometen a adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente económica y técnica, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura, contenidas en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, reformada por el Protocolo de Buenos Aires, en la medida de los recursos disponibles, por vía legislativa u otros medios apropiados.



## VII. DE NO DISCRIMINACIÓN.

### **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:**

#### **Artículo 1º. Quinto párrafo**

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

### **CONVENCIÓN AMERICANA DE DERECHOS HUMANOS**

1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que este sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

## VIII. Los Acuerdos de la JLCA transgreden los alcances del **PROGRAMA DE DERECHOS HUMANOS DEL DISTRITO FEDERAL** en lo siguiente:

### **Derechos sindicales**

*Objetivo específico:* Respetar, proteger, promover y garantizar los derechos sindicales de las y los trabajadores que laboran en el Distrito Federal.

*Justificación.* Tanto la CPEUM, como la Ley Federal del Trabajo y la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado, contienen disposiciones que limitan el ejercicio de los derechos sindicales de las y los trabajadores, lo cual ha sido objeto de reiteradas observaciones del Comité de Libertad Sindical y de la Comisión de Expertos en materia de Convenios y Recomendaciones de la OIT, así como del Comité DESC de las Naciones Unidas.

El Distrito Federal no tiene facultades legislativas en materia laboral ni sindical, que es exclusividad de la Federación, no obstante puede fortalecer la coordinación con los poderes ejecutivo y legislativo a nivel federal para promover la revisión de la normatividad en materia sindical a fin de avanzar en el pleno reconocimiento y ejercicio de los derechos sindicales.

Otro desafío en materia sindical es el acceso a la justicia. Asimismo se observa una falta de información sistematizada y transparente por parte de los sindicatos,

en particular sobre los datos personales de sus agremiados, sus estados financieros y las negociaciones que llevan a cabo.

### **Estrategia**

Fomentar el pleno reconocimiento y ejercicio de los derechos sindicales en la normatividad nacional.

### **Líneas de acción**

Realizar las reformas pertinentes a la normatividad en materia sindical a partir de los estándares internacionales en materia de derechos humanos, que contemplen en particular:

ONU, Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, artículo 8.

### **Derecho al trabajo y derechos humanos laborales:**

a) Eliminar las condiciones y procedimientos que anulan, en los hechos, la posibilidad de constituir un sindicato independiente o que hacen posible la cancelación arbitraria de su registro.

b) Eliminar la sindicalización única que se establece en la legislación mexicana para las y los trabajadores al servicio del Estado.

c) Eliminar las restricciones contenidas en la LFT y en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, respecto del derecho a constituir sindicatos y adherirse a éstos y al derecho de los sindicatos de constituir confederaciones o federaciones nacionales, así como en relación con el derecho de huelga.

*Responsable:* Congreso de la Unión

Derogar la declaración interpretativa al artículo 8 del PIDESC referido a la libertad sindical.

*Responsables:* Congreso de la Unión

Ratificar los Convenios N° 98 (relativo al derecho a la contratación colectiva), N° 138 (sobre la edad mínima de admisión al empleo) y N° 158 (sobre la terminación de la relación de trabajo por iniciativa del empleador), todos de la OIT.

*Responsable:* Congreso de la Unión

**Estrategia** Garantizar el acceso a mecanismos judiciales que ofrezcan reparación a las víctimas de violación a los derechos sindicales.

### **Líneas de acción**

Dar a conocer ampliamente los derechos sindicales así como los mecanismos judiciales que permiten la denuncia y reparación de las violaciones a los derechos sindicales con miras a fortalecer a sujetos jurídicos que exijan y hagan justiciables sus derechos sindicales.

*Responsables:* JLCA, Dirección General de Trabajo y Previsión Social-STYFE Y PDTDF

*Plazos:* corto plazo y permanente



Informar y capacitar a las y los integrantes de sindicatos y federaciones en materia de los mecanismos judiciales existentes nacionales e internacionales para la reparación del daño en caso de violaciones a los derechos sindicales.

Responsables: JLCA, Dirección General de Trabajo y Previsión Social-STYFE Y PDTDF

Plazos: corto plazo (información) y permanente (capacitación)

Abrir espacios de discusión y promoción de la libertad sindical a nivel local, en coordinación con OSC y especialistas.

*Responsables:* JLCA Y TITULAR-STYFE

*Plazos:* corto plazo (discusión) y permanente (promoción)

Diseñar, llevar a cabo y evaluar campañas, en coordinación con osc, para informar a las y los trabajadores sobre los riesgos de los contratos colectivos de protección patronal.

*Responsables:* JLCA y Dirección General de Trabajo y Previsión Social-STYFE.

*Plazos:* corto plazo (diseño e implementación) y permanente (evaluación)

Hacer una revisión exhaustiva, en coordinación con OSC, de los contratos colectivos depositados en la JLCA para identificar los que son de simulación por ser contratos de protección patronal, anularlos y fincar la responsabilidad correspondiente.

Responsable: JLCA

Plazo: corto plazo

### **Derechos laborales de las y los trabajadores al servicio del GDF**

*Objetivo específico* Respetar, proteger, promover y garantizar los derechos laborales de las y los trabajadores al servicio del GDF.

*Justificación.* Respecto de la situación de las y los trabajadores al servicio del GDF, existe poca información, en particular respecto de las formas y reglas de contratación así como acerca de los casos de discriminación, acoso e imposición de horas. Una proporción importante del personal está contratado por honorarios con la subsiguiente pérdida de prestaciones laborales y sociales.

En cuanto a la libertad sindical, hay una doble problemática: por un lado, la falta de democracia en los sindicatos corporativos tradicionales y, por otro lado, la negativa del GDF a reconocer sindicatos autónomos. En este sentido, es imprescindible que las autoridades capitalinas cumplan con su obligación de respetar los derechos humanos laborales y los derechos sindicales de sus trabajadoras y trabajadores, garantizándoles condiciones justas y equitativas de trabajo así como respetando su libertad sindical.

**Estrategia** Crear condiciones justas y equitativas de trabajo de las y los trabajadores al servicio del GDF.

#### **Líneas de acción**

Ampliar y publicar la información sobre la situación laboral de las y los trabajadores al servicio del GDF, incluyendo el personal contratado por honorarios, las reglas y formas de contratación, el perfil de puestos, entre otros aspectos

relevantes para definir sobre esa base y desde un enfoque de derechos humanos la política laboral más apropiada.

*Responsable:* Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal

*Plazo:* corto plazo

Definir, presupuestar, aplicar y evaluar un Sistema de Servicio Profesional de Carrera en las dependencias y entidades del GDF. Asignar los recursos económicos para su puesta en marcha y funcionamiento adecuados.

*Responsables:* Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, Subsecretaría de Egresos-SF Y ALDF

*Plazo:* corto plazo

Diseñar e implementar un mecanismo de denuncia, vigilancia y sanción de cualquier violación al derecho al trabajo, incluido todo acto de discriminación en el acceso al trabajo o en el desempeño del mismo, el acoso sexual y la violencia contra las mujeres en el lugar de trabajo, y otras violaciones a los derechos humanos laborales de las y los trabajadores de las Secretarías, Dependencias, Entidades u Organismos del GDF.

*Responsable:* Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal-OM

*Plazos:* corto plazo (diseño), permanente (implementación)

Reformar el Estatuto del GDF para prohibir la práctica de la tercerización o "outsourcing" dentro de las instituciones públicas del Distrito Federal.

*Responsable:* Congreso de la Unión

Incrementar la partida presupuestal existente para el pago de la reparación del daño en ejecución de laudos o sentencias.

*Responsables:* ALDF y Subsecretaría de Egresos-SF

*Plazo:* corto plazo

**Estrategia** Respetar plenamente los derechos sindicales de las y los trabajadores al servicio del GDF.

**Líneas de acción**

Promover la sindicalización independiente al interior de los entes públicos del D. F.

*Responsables:* Jefatura de Gobierno, TSJDF, ALDF, organismos públicos autónomos del D. F. y Delegaciones del D. F.

*Plazo:* corto plazo

Diseñar, presupuestar e implementar un programa multianual para ir regularizando progresivamente a las y los trabajadores del GDF contratados bajo cualquier forma de simulación laboral.

Asignar los recursos económicos necesarios explorando la posibilidad de constituir un fondo y criterios para que de manera progresiva el personal de honorarios pueda basificarse.

*Responsables:* Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal-om, Subsecretaría de Egresos-SF Y ALDF

*Plazo:* mediano plazo

Asegurar que el personal de honorarios reciba la remuneración correspondiente en tiempo y forma al igual que el personal de estructura.

*Responsables:* Jefatura de Gobierno y Titular-OM

*Plazo:* corto plazo



Considerar en la promoción y ascensos al personal de honorarios, tomando en cuenta tiempo, experiencia, resultados y formación académica.

*Responsables:* Jefatura de Gobierno y Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal-OM

*Plazo:* corto plazo

Formular y promover una propuesta de adición a la LFT a fin de incluir la cláusula de conciencia para ser presentada al Poder Legislativo Federal.

*Responsable:* Congreso de la Unión

Además, los criterios publicados por la JLCA, desatienden las recomendaciones del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, hechas a los representantes del gobierno mexicano en 2006. Dicho Comité examinó el cuarto informe periódico de México sobre la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (E/C.12/4/Add.16) en sus sesiones del 9 al 10 de mayo de 2006 (E/C.12/2006/SR.13 a 15), y en su 29ª. sesión, celebrada el 19 de mayo de 2006, aprobó, sus observaciones finales. Entre ellas, las referidas a la justicia laboral y libertad sindical, relacionadas con el art. 8 del PIDESC, que aquí se cita: "34. El Comité recomienda al Estado Parte que examine su legislación laboral con vistas a suprimir cualesquiera restricciones de los derechos sindicales, que no sean las necesarias en una sociedad democrática en interés de la seguridad nacional o del orden público, o para protección de los derechos y libertades ajenos. Reitera su petición al Estado Parte de que considere la posibilidad de retirar su declaración interpretativa del artículo 8 del Pacto y de que ratifique el Convenio núm. 98 de la OIT sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva (1949)".

Por lo anterior se solicita a ésta Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal lo siguiente:

**PRIMERO.-** Tenga por iniciada una Queja en términos del artículo 102 Constitucional apartado B los artículos 1, 2, 3 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y los artículos 84 y 85 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

**SEGUNDO.-** Una vez que se realicen las investigaciones correspondientes y se constaten las violaciones a los derechos humanos se emitan una Recomendación dirigida a **Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y al Pleno de Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal a efecto de que deje sin efecto los acuerdos de fecha 25 de octubre del 2011 en el Boletín Laboral de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, Tomo 1, número 9228 y se respeten plenamente los derechos laborales que establece la Constitución Política, Tratados Internacionales y la Ley Federal del Trabajo.**

México D.F. a 10 de Enero de 2011

ATENTAMENTE

**NOMBRE**

**FIRMA**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Sr. Juan Somavia  
**Director General de la Oficina Internacional del Trabajo**

Cloepatra Doubia-Henry  
**Departamento de Normas Internacionales de  
la Organización Internacional del Trabajo**  
4, Route des Morillons  
Ch-1211 Ginebra, Suiza

***Asunto: Queja por violación a la  
libertad sindical y al derecho a la  
sindicación y negociación colectiva.***

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, (en adelante STRM o "El Sindicato"), organización sindical de nacionalidad mexicana debidamente representado por su Secretario General, Francisco Hernández Juárez, acreditado con la copia certificada de oficio de toma de nota de la directiva sindical, expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el expediente de registro del Sindicato 10/2854-28, del 25 de septiembre de 2008 y, señalando como domicilio para recibir toda clase de comunicaciones al Departamento Jurídico, quinto piso del edificio de Río Neva, número 16, colonia Cuauhtémoc, C.P.06500, de la Ciudad de México, Distrito Federal, o vía correo electrónico a [franciscohj@strm.org.mx](mailto:franciscohj@strm.org.mx) o [carlosmm@strm.org.mx](mailto:carlosmm@strm.org.mx) y a Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales A.C. Zamora 16, despacho B2 Colonia Condesa, C.P. 06140 México D.F., México o vía fax a +(52)55-52122229 o vía correo electrónico a [prodesc@prodesc.org](mailto:prodesc@prodesc.org) ante Usted con el debido respeto comparezco a exponer<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Ver anexo 1, en el que se presenta en original y copia fotostática para su cotejo, solicitando desde éste momento su devolución del original por ser de nuestro interés y necesario para diversas acciones legales, así mismo anexo copia certificada del estatuto sindical vigente, que adjunto como Anexo 2, acompañada de una copia fotostática para que sea cotejada con la copia certificada, solicitando desde este momento me sea devuelto el original por ser de nuestro interés. También se acompaña copia certificada del estatuto donde se establecen diversas disposiciones sobre las facultades legales del STRM para representar a trabajadores de empresas de telecomunicaciones, como el caso de los de ATENTO, motivo de esta queja, y en donde también en forma expresa se confieren facultades representativas otorgadas al Secretario General para realizar gestiones de esta naturaleza.



## HECHOS

### A. Constitución de los trabajadores de la empresa "ATENTO"<sup>2</sup> en la Sección Sindical 187 afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

PRIMERO.-En abril del 2007, 80 trabajadores de "ATENTO" de la Ciudad de Pachuca, en el Estado de Hidalgo, realizaron un paro de labores en un centro de trabajo debido a las pésimas condiciones laborales en la empresa. Ante estos hechos, "ATENTO" despidió a los trabajadores inconformes y a quienes lideraban el grupo.-

SEGUNDO.-En enero del 2008, los trabajadores de "ATENTO" en el Distrito Federal se acercaron al STRM para capacitarse sobre sus derechos laborales. Fue decisión de los trabajadores continuar informándose y recibir talleres de capacitación sobre derechos laborales y técnicas de organización sindical en las instalaciones del STRM por un período de 6 meses.

---

<sup>2</sup> "ATENTO SERVICIOS" es una empresa privada subsidiaria en México de Atento Mexicana, reconocida por la empresa española "Telefónica Española" como una de sus filiales proveedoras en México. "Atento" es una empresa que cuenta con estructura administrativa multinacional y con presencia en 17 países alrededor del mundo. Se especializa en la prestación de servicios de atención a las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de Contact Centers o plataformas multicanal.

"ATENTO" inició operaciones en el país en 2001. Según datos de un estudio realizado por la revista de negocios Expansión a mediados del 2009, "ATENTO" contaba ya con una fuerza laboral de 24,900 trabajadores distribuidos en 18 centros de trabajo, sin embargo en su sitio de internet oficial la empresa reportó tener solo 13,500 trabajadores.

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana es un sindicato nacional de industria de la rama de las telecomunicaciones, conforme a la fracción IV del artículo 360 de la Ley Federal del Trabajo, que representa fundamentalmente a las y los trabajadores al servicio de la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., (TELMEX); entre otras empresas relacionadas con la Industria Telefónica y de Telecomunicaciones en el país, agrupando y representando a más de 50 mil trabajadores en todo el país. "ATENTO" ha estado involucrada en violaciones sistemáticas de los derechos de sus trabajadores y trabajadoras a partir del 2007 en los siguientes centros de trabajo en el Distrito Federal:

- Monterrey No. 100, Esquina Insurgentes, Colonia Roma C.P. 06700, México Distrito Federal.
- Puebla No. 227, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc. C.P. 06700, México Distrito Federal.
- Dinamarca No. 51, Loc. Bajo, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.
- Av. Insurgentes Sur No. 1971, Piso 4, Local 191, Colonia Guadalupe Inn, delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México Distrito Federal.
- Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.
- Prolongación Reforma No. 1200. Pisos 4, 10 y 12. Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa C.P. 05349. México, Distrito Federal.
- Av. San Bartolo-Naucaupan No. 156, casi esquina con calle Sanctorum, Colonia Argentina Poniente, Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11230 México Distrito Federal.
- Presa Salinillas No. 370, Col. Loma Hermosa, C.P. 11200, Delegación Miguel Hidalgo, Distrito Federal.

En el 2009, después de un arduo trabajo de capacitación en nueve diferentes centros de atención de "ATENTO", una coalición de trabajadores y trabajadoras decidieron afiliarse al STRM conformando la Sección 187 para representar y defender los intereses de los trabajadores y las trabajadoras. Sin embargo como se describirá a continuación, las acciones de la empresa "ATENTO" y de las autoridades laborales en México han generado la violación de los derechos a la libertad sindical, así como del derecho de sindicación y contratación colectiva.

Ver: [www.atento.com.mx/content/historia\\_atentomexico.mmp](http://www.atento.com.mx/content/historia_atentomexico.mmp);

[www.telefonica.com/es/telefonica\\_worldwide/telefonica\\_worldwide.shtml](http://www.telefonica.com/es/telefonica_worldwide/telefonica_worldwide.shtml)

[www.atento.com.mx/content/historia\\_atentomexico.mmp](http://www.atento.com.mx/content/historia_atentomexico.mmp); Revista Expansión del 11 al 24 de mayo del 2009. Página 73.

[www.atento.com.mx/content/historia\\_atentomexico.mmp](http://www.atento.com.mx/content/historia_atentomexico.mmp)

TERCERO.-En julio de 2008 "La Empresa" identificó que en los centros de trabajo se comentaban temas relacionados con derechos, condiciones laborales y sindicatos. Frente a tal situación, la empresa comenzó a realizar cambios de turnos, de campañas y de trabajadores, con el propósito de desarticular cualquier forma de organización. En agosto del mismo año "ATENTO" acentuó las acciones de desarticulación mediante el seguimiento físico de trabajadores con el objetivo de identificar quiénes les proporcionaba la información y conocer sus lugares de reunión

CUARTO.-En septiembre de 2008 despidió de manera selectiva y bajo presiones a los trabajadores que participaban en las actividades de capacitación sindical, obligándoles a firmar su renuncia contra su voluntad de manera irrevocable.

QUINTO.-Del 8 al 12 de septiembre de 2008, los trabajadores que habían sido despedidos acudieron al STRM para asesorarse sobre los despidos injustificados y la violencia laboral que existía en los diferentes centros de trabajo de "ATENTO". El 17 de septiembre de 2008, este grupo de trabajadores acudió a la XXXIII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas pidiendo apoyo y solicitando ser integrados como Sección Sindical a la dirigencia nacional. La respuesta que recibieron los trabajadores de "ATENTO" fue el apoyo por parte de los delegados del STRM.

SEXTO.-El 19 de septiembre de 2008, los trabajadores despedidos junto con los miembros del STRM, realizaron un mitin frente a las instalaciones de la matriz de "ATENTO" en México, ubicada en el centro de trabajo Roma. El evento dejó claro a operadores y directivos de la empresa que ya existía un movimiento de trabajadores en Atento y que se estaba luchando por consolidar un sindicato independiente y democrático para mejorar las condiciones laborales, acciones respaldadas por el STRM. La respuesta de "La Empresa" ante la movilización, fue evitar que los operadores salieran del centro de trabajo para recibir información, impidiéndoles incluso retirarse del centro a pesar de haber concluido su jornada de trabajo, sin embargo los operadores tiraban papeles por las ventanas y puertas como una muestra de apoyo al movimiento.

**B. El Estado mexicano, "ATENTO" y el "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" obstaculizaron la libre asociación a los y las trabajadoras de la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicano.**

SÉPTIMO.- Días después de hacer público el movimiento, "La Empresa" inició una campaña antisindical en todos los centros de trabajo mediante amenazas, despidos y descalificaciones hacia los trabajadores y simpatizantes del STRM. Frente a esta situación, los trabajadores despedidos decidieron reagruparse en cada uno de los centros de trabajo que tiene "ATENTO" en México para continuar informando a los trabajadores sobre el proceso de organización.

OCTAVO.-A finales de diciembre de 2008 y enero de 2009, "ATENTO" presentó a los trabajadores por primera vez al "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (en adelante "Sindicato

Progresista”) el cual se había mantenido en el anonimato desde que “La Empresa” inició operaciones en México, siendo que a los trabajadores nunca se les había mencionado o realizado algún descuento en sus recibos de nómina por concepto de cuota sindical, y hasta el 4 de julio de 2009 “ATENTO” presentó al “Sindicato Progresista” en los centros de trabajo de Pachuca, Hidalgo. Después de presentar al sindicato, “ATENTO” inició en los Centros del Distrito Federal un proceso de afiliación masiva y forzada a dicho Sindicato, mediante la firma de la hoja de afiliación como requisito para poder laborar en “ATENTO”.

NOVENO.-En enero de 2009, algunos trabajadores se enteraron de que estaban sindicalizados desde el momento en que eran contratados y que les hacían firmar una ficha de afiliación a un sindicato sin informarles sobre lo que esto implicaba, sin consultarles si estaban de acuerdo o no en pertenecer a ese sindicato. Los trabajadores y trabajadoras jamás han tenido la oportunidad de elegir realmente a sus líderes ni de participar en la negociación colectiva, ya que nunca se enteraban que tenían la representación de un sindicato frente a “La Empresa”.

DÉCIMO.-Desde el año 2001, “ATENTO” firmó un contrato colectivo de trabajo con el “Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana” el cual se encuentra depositado en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal. El cual estuvo representado por Ramón Gámez Martínez, quien en el 2005 había sido acusado de corrupción de menores y sentenciado a 16 años de prisión<sup>3</sup>. Desde esa fecha los y las trabajadoras de “ATENTO” no habían tenido conocimiento de la existencia del Contrato Colectivo de Trabajo ni de sus representantes sindicales.

UNDÉCIMO.-Los días 14 y 15 de enero de 2009, la trabajadora Yoreimi Escalona, quien fue despedida de “ATENTO”, acudió el 3 de septiembre de 2008 a la XIII reunión de UNI-TELECOM, *Union Network International* (UNI), sindicato global que tiene suscrito un Código de Conducta con Telefónica a nivel mundial en la área de telecomunicaciones) donde expuso las violaciones a los derechos laborales que “ATENTO” cometió en contra de sus trabajadores y trabajadoras, la forma en que se hizo su despido y sobre la demanda de reinstalación que presentó ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje. En respuesta a dicha manifestación, Oscar Maraver, Director de Relaciones Laborales de Telefónica y Javier de Paz Director Mundial de “ATENTO”, quienes estaban presentes en dicha reunión, se comprometieron a la reinstalación de Yoreimi Escalona y solicitaron un lapso de tres meses para averiguar qué sucedía en México.

DUODÉCIMO.-Por su lado “ATENTO” gestionó un recuento sindical, con el objetivo de legitimar frente a las autoridades y trabajadores al “Sindicato Progresista”, el día 10 de febrero de 2009 “ATENTO” se presentó en las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal bajo el oficio 328/2008 y expediente 440/2008. En dicho proceso se presentaron dos sindicatos: el “Sindicato Progresista”; y el “Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados del Comercio en General, Prestadores de Servicio, Almacenaje,

---

<sup>3</sup> [www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php](http://www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php). “Capturan a un presunto corruptor de menores empacadoras de supermercado”. Miércoles 27 de abril del 2005. [www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html](http://www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html). “Revoca TSJDF libertad de pederasta Ramón Salvador Gámez”; Guadalupe Vallejo. Miércoles 15 de marzo del 2006.



Similares y Conexos de la República Mexicana”, éste último pertenece a la Confederación de Trabajadores Mexicanos (CTM). Con el laudo 8/05/2009 se estableció el siguiente resultado en la elección: 7 votos para el “Sindicato Progresista” y 1 para el sindicato de la CTM y 2 nulos.

DÉCIMOTERCERO.-En abril del 2009, “La Empresa” continuó con el proceso de afiliación masiva y obligatoria a través de la identificación de todo el personal de “ATENTO”, por lo que los directivos obligaron a los trabajadores a firmar un papel con el que les entregaban la nueva credencial, en el cual señalaba con letras pequeñas su integración al “Sindicato Progresista”.

DÉCIMOCUARTO.-Posteriormente se obtuvo el Contrato Colectivo de Trabajo que tiene firmado Atento Servicios con el Sindicato Progresista, en el cual se establece un tabulador salarial con sueldos superiores a los que en realidad perciben los trabajadores de ATENTO, la diferencia oscila entre \$1,200.00 y \$1,800.00 pesos mensuales. El contrato es revisado cada dos años y en cada revisión se generan aumentos salariales, sin embargo, esta situación la desconocen los trabajadores ya que nunca se les ha informado de la negociación y mucho menos de los aumentos.

DÉCIMOQUINTO.-El 9 de junio del 2009 se ingresó la solicitud de actualización del padrón de integrantes de la Sección 187 del STRM, así como la petición para obtener la correspondiente “**Toma de Nota**” a la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). Dicha solicitud fue suscrita por 24 trabajadores de “ATENTO”: 19 del Distrito Federal de los centros de Amores (1), Dinamarca (3), Legaría (2), Plaza Inn (11), Puebla (1), Sevilla (1) y 5 de Pachuca, Hidalgo.

DÉCIMOSEXTO.-El 27 de agosto de 2009 la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) otorgó la “Toma de Nota” con lo que se les reconoció como afiliados al STRM a los trabajadores de “ATENTO” que conforman la Sección 187 afiliados al STRM. (Ver anexo 10)

**C. “ATENTO” inició un proceso masivo de despidos de los trabajadores que se afiliaron a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.**

DÉCIMSEPTIMO.-En julio del 2009, “ATENTO” inició con los primeros despidos de trabajadores integrantes de la Sección 187 del STRM. Los días 2, 3, 4, 10, 17 y 29 de julio del mismo año fueron despedidos Julio César Izcoatl González Gutiérrez, Julio César Soriano Orozco, Georgina Cibrián Argote, Pedro Alejandro Rodríguez Sánchez, José Alberto Mejía Reyes y Erika Yazmín Jordan Molina respectivamente, los cuales laboraban en el centro de Plaza Inn. Los motivos que se les dieron fueron: reestructuración de la empresa, participación y/o simpatía con el STRM, sorteo y baja productividad.

DÉCIMOCTAVO.- El 5 de julio de 2009, trabajadores del centro “ATENTO” Pachuca reportaron que “La Empresa” mencionó tener problemas financieros ocasionados por la contratación de un nuevo prestador de servicios de cobranza por parte de BBVA Bancomer, por lo que anunció la reducción de costos, así como

el despido del personal, por lo que en contubernio con el Sindicato Progresista impuso dicha reducción en el Contrato Colectivo obligando a los trabajadores a aceptarla, es decir los trabajadores no la aceptaron sino el sindicato de protección patronal, despidiendo a los trabajadores que no estaban de acuerdo con las reducciones, así como con las medidas tomadas.

DÉCIMONOVENO.-El 6 de julio de 2009 en los centros "ATENTO" de Metepec y Toluca (Estado de México) así como de Pachuca (Estado de Hidalgo), "La Empresa" realizó despidos masivos de trabajadores y posteriormente una recontractación inmediata reduciendo entre 40% y 50% sus salarios, bajo los siguientes procedimientos y condiciones: a) Reducción de salarios de entre \$1,000.00 y \$2,000.00 pesos. De tal manera que su percepción quincenal sería de \$1,600.00 pesos en vez de \$2,600.00 b). Se les indicó que recibirían un cheque de compensación de \$10,000.00 a \$14,000.00 pesos a cambio de aceptar la rebaja de sus salarios. En caso de que no aceptaran las nuevas condiciones deberían renunciar para lo cual se les otorgaría un cheque por su liquidación que oscilaba entre los \$14,000.00 y \$18,000.00 pesos.

VIGESIMO.-El día 13 de julio de 2009 en los centros "ATENTO" de Pachuca y Toluca, "La Empresa" recontrató únicamente a los trabajadores que aceptaron su liquidación, dicha situación generó un clima de tensión y molestia.. Con dicha protesta los trabajadores consiguieron que les pagaran la cantidad restante para que regresaran a laborar. Mientras tanto, en el centro "ATENTO" de Pachuca, un grupo de aproximadamente 50 trabajadores se reunieron en las instalaciones del STRM para empezar a organizarse. Derivado de lo anterior, el 25 de julio de 2009, los operadores de los Centros "ATENTO" del Estado de México fueron despedidos injustificadamente por "La Empresa", por lo que los trabajadores de "ATENTO" decidieron emprender acciones legales en su contra.

VIGESIMOPRIMERO.-Los trabajadores de "ATENTO" se encontraban expuestos a pésimas condiciones de trabajo y abusos de autoridad por parte del personal de confianza. **(Ver Anexo 11)**<sup>4</sup>.

#### **D. El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana denuncia ante la sede corporativa de Telefónica los despidos injustificados de los trabajadores afiliados a la Sección Sindical 187.**

VIGÉSIMOSEGUNDO.-El 23 de septiembre del 2009 tuvo lugar en la sede corporativa de "Telefónica" en la ciudad de Madrid, España, una reunión entre directivos de dicha empresa con Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM, en la que participaron también representantes de los sindicatos de telecomunicaciones de España: Comisiones Obreras y la Unión General de Trabajadores; además de la representación de *Union Network International (UNI)*. "Telefónica" manifestó en dicha reunión que para el caso de la Sección Sindical 187 afiliada al STRM habría un cumplimiento puntual y riguroso del Código de

---

<sup>4</sup> Ver anexo 11 en donde se presenta el testimonio de Elizabeth Calvillo Reynoso, trabajadora despedida de "ATENTO", que laboraba en el centro de atención Sevilla, ubicado en Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., quien presentó una denuncia de hechos ante la agencia investigadora del Ministerio Público FDS-1, debido al hostigamiento sexual que sufrió por parte de su supervisor de campaña Luis Enrique Arzate, la denuncia se registró bajo el número de indagatoria FDS/AEFDS-1/T1/00024/09-11 el 25 de noviembre de 2009.



Conducta suscrito con UNI, y que se garantizaría particularmente la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva, comprometiéndose a que "La Empresa" actuaría, a partir de esa fecha, invariablemente de manera neutral garantizando las condiciones para un proceso de recuento limpio y transparente en todas sus etapas. "Telefónica" se comprometió en dicha reunión a resolver con la administración de "ATENTO" la instrumentación de los mecanismos necesarios para garantizar la imparcialidad y la neutralidad plena de "La Empresa" en todo el proceso de la demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo y del recuento.

VIGÉSIMOTERCERO.-Contrario a los acuerdos asumidos por "Telefónica" en octubre de 2009, "La Empresa" despidió a otros 6 trabajadores integrantes de la Sección Sindical 187 del STRM: César Álvarez el 6 de noviembre, bajo el argumento de acumulación de faltas; Luis Héctor Álvarez, con el argumento de restructuración de la empresa; Ariel García Cano el 17 de noviembre de 2009, argumentando restructuración de la empresa; José Manuel Sánchez el 17 de noviembre de 2009, señalando que fue por sorteo su baja; Elizabeth Calvillo el 26 de noviembre de 2009, argumentando la restructuración de la empresa y Daniel Romero García el 9 de diciembre de 2009 argumentando la restructuración de la empresa.

VIGÉSIMOCUARTO.-El 26 de octubre del 2009 los miembros de la Sección 187 del STRM participaron en el "Tribunal Internacional de Libertad Sindical" con sede en la ciudad de México, denunciando la violación a la libertad sindical por parte de la empresa "ATENTO" y la parcialidad de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal con respecto a la empresa y a su Sindicato de Protección Patronal.

**E. "ATENTO" a través del Sindicato Progresista negó la reinstalación de los trabajadores afiliados a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana aplicando la cláusula de exclusión.**

VIGÉSIMOQUINTO.-En noviembre de 2009 la directiva de "ATENTO" informó su negativa para llevar a cabo tales reinstalaciones bajo el argumento de que en México el "Sindicato Progresista" aplicó a los trabajadores demandantes la denominada "Cláusula de Exclusión", en la cual el sindicato que ostenta la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo decidió separar a los trabajadores debido a su afiliación a otro sindicato. Sin embargo, para aplicar dicha cláusula se debe seguir un proceso de notificación y presentación de pruebas, el cual nunca se presentó con los trabajadores despedidos.

**F. La Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal negó la titularidad del Contrato Colectivo de "ATENTO" al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.**

VIGÉSIMOSEXTO.-El 15 de diciembre de 2009 el STRM presentó ante la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal la demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de "ATENTO" con el Folio 32,309 anexando los requisitos necesarios para dicho trámite. Durante el procedimiento se presentaron dos negativas por parte de la autoridad para resolver la demanda de titularidad; la

primera fue el 3 de febrero de 2010, en ésta se indicó que para determinar una fecha de recuento sindical era necesario presentar los siguientes documentos: “[...] Acta de Asamblea en la que se autorice al Sindicato actor para demandar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo debidamente firmada por el Secretario General; altas al IMSS o cualquier otro documento original con los que acredite la relación laboral de los trabajadores que dice representar en cada una de las sucursales mencionadas en su escrito inicial de demanda, las afiliaciones de dichos trabajadores, así como para que manifieste ante esta junta en cuál de los domicilios de la empresa se practicará la notificación y emplazamiento [...]”(**Ver anexo 13**).

VIGÉSIMOSEPTIMO.-La respuesta por parte del STRM fue emitida en tiempo y forma, y en ésta se especificó que legalmente el Sindicato no está obligado a presentar dicha documentación, ya que no compete a esa autoridad solicitar la documentación requerida, misma que había sido entregada en los trámites para la toma de nota; y lo que le corresponde a la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal es expedir una fecha para realizar el recuento sindical. La segunda respuesta se presentó el 17 de marzo de 2010 en los mismos términos que la del 3 de febrero de 2010 (**Ver anexo 14**).

VIGÉSIMOCTAVO.-El 3 de mayo de 2010 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal emitió una tercera notificación convocando a una audiencia de conciliación, demanda y excepciones, prueba y resolución para el 12 de mayo de 2010. Pero ante el incumplimiento de los tiempos legales, el STRM solicitó una nueva fecha de audiencia, definiendo la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal el 23 de junio de 2010 fecha, horario y lugar donde se realizaría la elección, determinando que el recuento se llevaría a cabo el día 2 de julio de 2010 a las 17:00 pm, aclarando que el STRM exigió a la Junta que antes de señalar la fecha para el recuento, debía otorgarle a garantía de audiencia para las pruebas de las objeciones al padrón de trabajadores con derecho a voto, garantía procesal esencial que se violó en su perjuicio. (**Ver anexo 15**)

VIGÉSIMONOVENO.-Cabe aclarar, que a lo largo del período de trámite procesal del juicio, se sumaron al proceso de impugnación por la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo dos Sindicatos más, mismos que nunca tuvieron presencia en los centros de trabajo, siendo el Sindicato de Trabajadores y Empleados “21 de enero” del Comercio, Agencias de Viajes, Oficinas Particulares del DF; y el Sindicato Nacional “Presidente Adolfo López Mateos” de Trabajadores y Empleados del Comercio en General y Escuelas Particulares, Similares y Conexos de la República Mexicana. La aparición de estas organizaciones la gestionó “ATENTO” con el propósito de prolongar la resolución a favor de la empresa y del “Sindicato Progresista”, y de generar confusión entre los trabajadores de “ATENTO” al momento de elegir al sindicato que los representara.

TRIGÉSIMO.-El 2 de Julio del 2010 se llevó a cabo el recuento sindical de los trabajadores de “ATENTO” en las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCA), siendo ésta la autoridad laboral responsable del proceso. Sin embargo días previos a la elección se presentaron diversas irregularidades por parte de la autoridad, la empresa y el Sindicato Progresista.



**G. "ATENTO" y el "Sindicato Progresista" intervinieron directamente en el recuento sindical.**

TRIGÉSIMOPRIMERO.-Días previos a la votación se desplegaron una serie de acciones por parte de "La Empresa" y el "Sindicato Progresista", las cuales estaban encaminadas a desprestigiar el movimiento de la Sección Sindical 187 y a infundir miedo entre el personal que labora en "ATENTO", tales como:

- Despidos de simpatizantes y afiliados al STRM días antes de la votación.
- Amenazas sobre el retiro de clientes y cierre masivo de campañas si el STRM ganaba la elección.
- Rumores tendenciosos sobre la sustitución de personal de "ATENTO" por gente del STRM.
- Señalamientos sobre que el STRM era una organización de "revoltosos", "huelguistas" y "agresivos".
- Presencia y vigilancia constante en los centros de trabajo por personal del Sindicato Progresista.

TRIGÉSIMOSEGUNDO.-El viernes 2 de julio de 2010 en todos los centros de trabajo se desplegó un operativo extremo de vigilancia y transporte en la entrada de los edificios. La movilización de los trabajadores comenzó alrededor de las 13:00 horas y hasta cerca de las 18:00 horas, bajo el resguardo del personal de "ATENTO" y del "Sindicato Progresista" evitando en todo momento cualquier contacto con el STRM. Cabe señalar, que los simpatizantes y afiliados al STRM fueron trasladados en los vehículos de la empresa para emitir su voto y evitar represalias posteriormente.

TRIGÉSIMOTERCERO.-Derivado del traslado de los trabajadores implementado por "La Empresa, la afluencia de los trabajadores a la votación se dio de forma masiva, mediante la salida constante de camiones y camionetas, y la preselección de personal que se había hecho días anteriores. La empresa concentró a cerca de 1500 trabajadores afuera de las instalaciones de la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal desde las 12:00 horas, a pesar de que la votación iniciaría a las 17:00 horas, haciendo esperar más de 3 o 4 horas a todos los trabajadores.

TRIGÉSIMOCUARTO.-Por otro lado, el día de la votación la empresa implementó una serie de acciones para evitar que trabajadores pudieran votar mediante:

- El retiro de identificaciones oficiales por personal de la empresa con el argumento de necesitar una copia de la misma, pero sin que les fuera devuelta posteriormente para poder votar.
- La indicación de que podrían votar con una copia de sus credenciales de elector, pero al final se les indicó que era necesaria la identificación original para votar, misma que mantuvo en su poder la empresa.
- El retiro de trabajadores por la larga espera provocada intencionalmente para emitir su voto, pues fueron trasladados desde las 12 pm a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y la votación comenzaría a las 17:00 pm.

TRIGÉSIMOQUINTO.-En las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal el ambiente fue de tensión y enfrentamiento debido a la aparición de un grupo de personas, los cuales estuvieron presentes desde temprano, con el propósito de amedrentar tanto a los integrantes de la Sección Sindical 187 como a los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional del STRM. Este grupo junto con personal de la empresa se encargaron de administrar, organizar y resguardar a los trabajadores que descendían de los vehículos, mediante la creación de una valla por la cual pasaban éstos; además de seleccionar a las personas que podían ingresar a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, siempre contando con el apoyo y la complicidad de la policía que se encontraba resguardando el lugar.

TRIGÉSIMOSEXTO.-Frente a estas acciones, la reacción de los trabajadores fue de sorpresa y desconcierto, debido a la movilización, los ofrecimientos de la empresa para obtener su voto y al operativo desplegado en los centros y en la Junta Local de Conciliación de Arbitraje del Distrito Federal, situaciones que generaron que en todo momento se viviera un clima de tensión, incertidumbre y temor dentro y fuera de las instalaciones de la Junta Local. Después de las 19:30 horas dejó de llegar personal de "ATENTO" y la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal decidió dar por terminado el proceso, siendo que al final de la jornada los votos contabilizados fueron para el "Sindicato Progresista" 1230 votos y para el STRM 375 votos.

TRIGÉSIMOSEPTIMO.-Es fundamental aclarar que el resultado del recuento, además se dio por la alteración del padrón de trabajadores con derecho a voto al haberse incluido en él a gran número de personas a quienes no se aplica el contrato colectivo en disputa, a quienes ilegalmente se les permitió emitir voto. Es decir la Junta Local de Conciliación y Arbitraje avaló el padrón presentado por la empresa que le favorecía a ella y a su instrumento, el sindicato de protección patronal. La Junta Local de Conciliación y Arbitraje no aceptó las impugnaciones que el STRM presentó a dicho padrón. Por tanto votaron personas sin tener derecho a ello. Dejando al STRM en estado de indefensión.

TRIGÉSIMOCTAVO.-Los hechos que se presentaron antes y durante la jornada del 2 de julio de 2010 evidenciaron el favoritismo de "La Empresa" con su sindicato de protección y la parcialidad de la autoridad con la empresa para permitir todo tipo de anomalías que influyeron en el desarrollo y el resultado final del proceso.

#### **H. Actuación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal en el recuento sindical.**

TRIGÉSIMONOVENO.-El 13 de diciembre de 2010 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal emitió el laudo de la votación en el expediente 475/2009, reconociendo y avalando el triunfo del "Sindicato Progresista", aclarando que el tiempo que para emitir dicho documento fue de 6 meses. **(Ver anexo 17)**

CUADRAGÉSIMO.-El 17 de enero de 2011 la Sindicato de Telefonistas promovió un amparo directo en contra del laudo emitido por la Junta Especial Número Diez de la Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, esta última como autoridad responsable, ante el Tribunal Colegiado en materia de trabajo del primer



circuito solicitando la reposición del proceso de votación por las violaciones antes mencionadas. **(Ver anexo 18).**

CUADRAGÉSIMOPRIMERO.-El 8 de agosto de 2011 el decimoquinto Tribunal Colegiado en materia de trabajo del primer circuito en materia de amparo concedió el amparo a favor del STRM ordenando a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF la reposición de la elección **(Ver anexo 19).**

CUADRAGÉSIMOSEGUNDO.-En agosto de 2011 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal solicitó a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social el registro de afiliados del Sindicato de protección y del STRM. Posteriormente la respuesta que brindó la Secretaria del Trabajo fue que el "Sindicato Progresista" no tenía registro de afiliados en la empresa Atento Servicios S.A de C.V., y el único sindicato que demostró contar con afiliados de esta empresa fue el STRM.

CUADRAGÉSIMOTERCERO.-El miércoles 17 de octubre de 2011 se presentaron dos quejas ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en la primera con número de folio 87503 se señalaron las violaciones a los derechos humanos laborales de los trabajadores de Atento, así como las irregularidades y omisiones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en las visitas e inspecciones en los centros de trabajo. En la segunda queja con folio 87542 se expusieron las irregularidades y violaciones que cometió la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCA) en el recuento del 2 de julio de 2010 **(Ver anexo 20).**

CUADRAGÉSIMOCUARTO.-El 24 de octubre de 2011 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF notificó al STRM la reposición del recuento sindical para el día 31 de octubre de 2011 a las 5 pm en la Junta Local del DF, estableciéndose los siguientes criterios:

- El padrón que se utilizaría para la elección sería el registro expedido por el IMSS, el cual era el mismo que se utilizó en julio de 2010, siendo que en dicho padrón no es posible diferenciar a trabajadores de confianza de los sindicalizados.
- Los trabajadores con derecho a votar serían aquellos que participaron en el recuento anterior y que ingresaron a laborar antes del 15 de diciembre de 2009, fecha en que se ingresó la demanda por la Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de Atento Servicios S.A. de C.V.
- Realización de una audiencia de objeciones después del proceso de votación y no antes, como lo establece la Ley Federal del Trabajo.
- La determinación de sólo un representante del STRM para la verificación de quiénes votaban y acreditar que fueran trabajadores de Atento, una tarea que era imposible realizar por una sola persona en 5 semanas.

CUADRAGÉSIMOQUINTO.-Días previos a la elección "La Empresa" y el "Sindicato Progresista" desplegaron una serie de acciones dirigidas a inclinar la votación a su favor mediante las siguientes acciones:

- El despido de trabajadores que cumplían el requisito de antigüedad para poder votar.



- La selección por parte del personal de confianza de los trabajadores que acudirían a votar, en su mayoría de aquellos que votarían por el “Sindicato Progresista”.
- La compra de votos, se ofreció tres días de salario extra a los trabajadores que votaran a favor del “Sindicato Progresista”.
- Rumores y amenazas sobre la sustitución de personal de Atento por gente del STRM.

CUADRAGÉSIMOSEXTO.-El 31 de octubre de 2011 la empresa y su “Sindicato Progresista” desplegaron un operativo extremo de vigilancia y transporte en la entrada de los centros de trabajo. La movilización de personal de confianza a la Junta Local del Distrito Federal comenzó a las 10 am y de los trabajadores a las 12 pm. El traslado fue en autobuses y camionetas de la empresa, contratando la empresa golpeadores, los cuales colocó en las entradas de los centros de trabajo para evitar cualquier acercamiento de los trabajadores con el STRM.

CUADRAGÉSIMOSEPTIMO.-El mismo día aproximadamente a las 15:00 horas la Junta Local del Distrito Federal estaba rodeada por golpeadores, contratados por “La Empresa” y el “Sindicato Progresista”, quienes vigilaban a los trabajadores sindicalizados y personal de confianza para que entraran a votar a favor del Sindicato de Protección. Cuando se habían reunido alrededor de 1000 personas al interior de la Junta Local de Conspiración y Arbitraje del Distrito Federal, se impidió que ingresaran los trabajadores de Atento que simpatizaban con el STRM. Al intentar ingresar los trabajadores simpatizantes del STRM, “La Empresa” y el “Sindicato Progresista” evitaron de manera agresiva el ingreso de los trabajadores ya que se encontraban bloqueando la entrada. Finalmente la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal determinó que no había garantías para llevar a cabo el recuento, por lo que determinó la suspensión del proceso.

CUADRAGÉSIMOCTAVO.-El 7 de noviembre de 2011 la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal notificó al STRM del Distrito Federal la reposición del recuento suspendido el 31 de octubre de 2011, señalando el 9 de noviembre de 2011 a las 16:00 horas en la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal del Distrito Federal la nueva fecha para la reposición. En dicha notificación se establecieron los mismos criterios que en la notificación anterior, sólo con la diferencia que se les quitó el derecho de voz a los abogados del STRM durante la etapa de objeciones (**Ver anexo 21**).

CUADRAGÉSIMONOVENO.-El 8 de noviembre de 2011 “La Empresa” y el “Sindicato Progresista” iniciaron la selección de personal para llevarlos a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal para que fueran a votar a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal del Distrito Federal a favor del Sindicato de Protección. Las listas que realizaron contenía en su mayoría personal de confianza (formadores, supervisores y coordinadores) los cuales jurídicamente no pueden participar, excluyendo a los trabajadores que fueron votar el 30 de octubre de 2011. Las acciones que llevó a cabo la empresa el 8 y 9 de noviembre de 2011 fueron las siguientes:

- No informó a los trabajadores que cumplían con el requisito de antigüedad para votar sobre la votación del 9 de noviembre y en algunos centros de trabajo como Plaza Inn se mencionó que la votación era un día diferente al .
- Elaboraron listas que contemplaban en su mayoría sólo a trabajadores de confianza para la votación.
- Prohibió que los trabajadores que simpatizaban con el STRM fueran seleccionados para votar.
- Les ordenó a los trabajadores que no pudieran votar el día 9 de noviembre de 2011 que les entregaran copias de sus credenciales de elector para que el "Sindicato Progresista" hiciera valer su voto.

QUINCUAGÉSIMO.-El 9 de noviembre de 2011 "La Empresa" trasladó en autos particulares y camiones al personal a la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal desde las 9:00 am. Al final se reunieron más de 800 personas al interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, la cual fue acordonada por un numeroso grupo de granaderos para evitar cualquier acercamiento por parte de los integrantes del STRM a la Junta Local, impidiéndoles el ingreso a la Junta de Conciliación a los trabajadores que acudieron a votar solo, argumentando que no estaban en las listas que la empresa le brindaron a la autoridad, por lo que muchos trabajadores no pudieron votar.

QUINCUAGÉSIMOPRIMERO.-El resultado de la votación fue: 526 votos para el Sindicato Progresista; 47 votos para el STRM; 1 voto para el Sindicato 21 de enero; y 4 votos anulados, con lo que se confirma que la intervención tanto de "La Empresa" y el "Sindicato Progresista", quienes enviaron a votar en su mayoría a los trabajadores de confianza.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

El Gobierno mexicano es contraparte en este procedimiento, en su calidad de representante del Estado mexicano y como principal responsable de las prácticas restrictivas de derechos que se denuncian, y de conformidad con los artículos 24 y 26 de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo, donde se prevén los procedimientos de reclamación o queja para los casos de incumplimiento de Convenios de la OIT, siendo el Comité de Libertad Sindical el órgano que tiene atribuida la función de conocer los casos en los que se refieran a la materia de libertad sindical.

### **A. Violaciones a los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo números 87 y 98.**

PRIMERO.-: Las violaciones y omisiones a los principios la libertad sindical y protección del derecho de sindicación, estipulados en el Convenio sobre la



Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación (número 87<sup>5</sup>), en sus artículos 2, 3 y 11, el cual fue ratificado por México el 1° de abril de 1950, y de acuerdo al artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos tienen un estatus obligatorio, y el Convenio sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva (número 98<sup>6</sup>), en sus artículos 1° al 4 y 7, que si bien es cierto no lo ha ratificado el Estado mexicano, no menos cierto es que se encuentra obligado a cumplir con él y sus disposiciones en el marco de las obligaciones que tienen todos los miembros de la Organización Internacional del Trabajo, de acuerdo al artículo 19, en el punto 7, inciso IV, de su Constitución.<sup>7</sup>

El Estado mexicano violó directamente los Convenios números 87 y 98, por una parte, al permitir la autorización y aplicación de la cláusula de exclusión, ya que permitió la injerencia directa de "AT.ENTO" y el "Sindicato Progresista" en la discriminación de los trabajadores de "AT.ENTO" afiliados a la Sección Sindical 187 del STRM, a través de despidos masivos, hostigamiento laboral, violencia e intimidación de los trabajadores. Por otra parte, el Estado mexicano obstaculizó el registro de la Sección Sindical 187 afiliada al STRM y negó la titularidad del

---

<sup>5</sup> Convenio sobre la Libertad Sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (Núm. 87)

Artículo 2.- Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas

Artículo 3.- Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.

2. Las autoridades públicas deberán abstenerse de toda intervención que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal.

Artículo 11.- Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo para el cual esté en vigor el presente Convenio se obliga a adoptar todas las medidas necesarias y apropiadas para garantizar a los trabajadores y a los empleadores el libre ejercicio del derecho de sindicación.

<sup>6</sup> Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (número 98)

Artículo 1.- Los trabajadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.

2. Dicha protección deberá ejercerse especialmente contra todo acto que tenga por objeto:

a) sujetar el empleo de un trabajador a la condición de que no se afilie a un sindicato o a la de dejar de ser miembro de un sindicato;

b) despedir a un trabajador o perjudicarlo en cualquier otra forma a causa de su afiliación sindical o de su participación en actividades sindicales fuera de las horas de trabajo o, con el consentimiento del empleador, durante las horas de trabajo.

Artículo 2.- Las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, ya se realice directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración.

2. Se consideran actos de injerencia, en el sentido del presente artículo, principalmente las medidas que tiendan a fomentar la constitución de organizaciones de trabajadores dominadas por un empleador o una organización de empleadores, o a sostener económicamente, o en otra forma, organizaciones de trabajadores, con objeto de colocar estas organizaciones bajo el control de un empleador o de una organización de empleadores.

Artículo 3.- Deberán crearse organismos adecuados a las condiciones nacionales, cuando ello sea necesario, para garantizar el respeto al derecho de sindicación definido en los artículos precedentes.

Artículo 4.- Deberán adoptarse medidas adecuadas a las condiciones nacionales, cuando ello sea necesario, para estimular y fomentar entre los empleadores y las organizaciones de empleadores, por una parte, y las organizaciones de trabajadores, por otra, el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria, con objeto de reglamentar, por medio de contratos colectivos, las condiciones de empleo.

Artículo 7.- La adquisición de la personalidad jurídica por las organizaciones de trabajadores y de empleadores, sus federaciones y confederaciones no puede estar sujeta a condiciones cuya naturaleza limite la aplicación de las disposiciones de los artículos 2, 3 y 4 de este Convenio.

<sup>7</sup> 7. En el caso de un Estado federal, se aplicarán las siguientes disposiciones:

"[...] iv) informará al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo respecto a cada uno de esos convenios que no haya ratificado, con la frecuencia que fije el Consejo de Administración, sobre el estado de la legislación y la práctica de la federación y sus Estados, provincias o cantones constitutivos, precisando en qué medida se ha puesto o se propone poner en ejecución cualquiera de las disposiciones del convenio, por vía legislativa o administrativa, por medio de contratos colectivos, o de otro modo; [...]"

Contrato Colectivo de Trabajo, permitiendo que en el recuento sindical<sup>8</sup> intervinieran directamente “La Empresa” y el “Sindicato Progresista”. Derivado de dichas acciones y omisiones México no sólo dejó de cumplir con sus obligaciones contraídas con la Organización Internacional del Trabajo, sino actuó contrario a los convenios 87 y 98; negando a los trabajadores de “ATENTO” el acceso a la libre sindicalización, afiliación a una organización y a la negociación colectiva.

**B. La autorización y aplicación de la cláusula de exclusión en el Contrato Colectivo de Trabajo entre “ATENTO” y “El Sindicato Progresista” viola directamente las obligaciones que México contrajo en el marco de los Convenios 87 y 98 de la OIT en virtud que dicha cláusula en su aplicación viola los derechos de los trabajadores a la libertad sindical, de sindicalización y de negociación colectiva.**

SEGUNDO: La autorización y aplicación de la cláusula de exclusión se encuentra regulada en la Ley Federal de Trabajo (LFT)<sup>9</sup> y en la cláusula OCTAVA<sup>10</sup> del Contrato Colectivo de Trabajo firmados por los trabajadores de “ATENTO” y el “Sindicato Progresista”, lo cual contraviene directamente las obligaciones del Estado mexicano en el marco del Convenio 87 y 98 de la OIT porque la aplicación de esta cláusula es utilizada para coartar la libertad sindical de las y los trabajadores.

El Estado mexicano al negar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo a los trabajadores de la Sección Sindical 187, afiliados al STRM, permitió que “La Empresa” y el “Sindicato Progresista” recurrieran a la cláusula QUINTA<sup>11</sup> y la cláusula de exclusión antes mencionada del Contrato Colectivo de Trabajo para despedir, intimidar, y hostigar a los y las trabajadores de la Sección 187, violando las obligaciones del artículo 2° del Convenio 87 y los artículos 1, 2 y 3 del Convenio 98 de la OIT.

---

<sup>8</sup> El recuento es una prueba que se ofrece por los sindicatos cuando hay más de dos sindicatos que solicitan la titularidad del contrato colectivo de trabajo, la cual consiste en que una vez que los trabajadores emiten su voto por el sindicato de su preferencia, y una vez realizado el cómputo por la Junta Local de Conciliación determina quien obtuvo la mayoría.

<sup>9</sup> Artículo 395 de la LFT.- En el contrato colectivo, podrá establecerse que el patrón admitirá exclusivamente como trabajadores a quienes sean miembros del sindicato contratante. Esta cláusula y cualesquiera otras que establezcan privilegios en su favor, no podrán aplicarse en perjuicio de los trabajadores que no formen parte del sindicato y que ya presten sus servicios en la empresa o establecimiento con anterioridad a la fecha en que el sindicato solicite la celebración o revisión del contrato colectivo y la inclusión en él de la cláusula de exclusión.

<sup>10</sup> Cláusula OCTAVA del CCT. “[...] La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionados con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen que es su obligación de obtenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de La EMPRESA administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que La EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados. [...]”

<sup>11</sup> Cláusula QUINTA del CCT. “[...] Las partes reconocen que por virtud de las condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichas variantes. Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento. [...]”

En este sentido, el Estado mexicano al permitir que el "Sindicato Progresista" y "La Empresa" firmaran un "Contrato Colectivo de Protección Patronal"<sup>12</sup>, no protegió adecuadamente a los trabajadores de "ATENTO" contra los actos de discriminación antisindical, despido y hostigamiento a los trabajadores afiliados a la Sección Sindical 187 del STRM, aunado a que permitió que "La Empresa" y "El Sindicato Progresista" coartaran el derecho de los trabajadores a ejercer su derecho a la negociación del Contrato Colectivo de Trabajo violando los artículos 2, 3 y 11 del Convenio 87 y 1, 2 y 4 del Convenio 98 de la OIT.

Al respecto el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, se ha pronunciado en contra de "[...] *los pretendidos intentos de crear sindicatos «títeres», [...]»<sup>13</sup> definiéndola como una práctica antisindical contraria al artículo 2 del Convenio número 98 en el que se estipula que las organizaciones de trabajadores y empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, siendo claro que se refiere a que dichas injerencias se pueden realizar directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración, tal como es el caso de la injerencia de "ATENTO" por medio del "Sindicato Progresista".*

Por lo que se hace necesaria la intervención del Comité de Libertad Sindical para señalar las violaciones en la que sigue incurriendo el gobierno mexicano a través de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal al obviar la aplicación de

---

<sup>12</sup> "[...] Un Contrato Colectivo de Protección Patronal es una simulación de contratación colectiva. Entre sus objetivos principales está la de proteger al patrón de la posibilidad de que las y los trabajadores se organicen de forma auténtica; así como de una intervención de las y los trabajadores en la gestión y negociación de sus condiciones de trabajo, es decir no hay una negociación bilateral.

Características

1. Se firman entre representantes sindicales y patronales sin que en el proceso de discusión y aprobación intervengan la mayoría de las y los trabajadores que están sujetos al mismo.

2. Son detentados por titulares ilegítimos, no electos democráticamente, por la mayoría de las y los trabajadores que dicen representar.

3. Son administrados y/o revisados sin la intervención de la mayoría de las y los trabajadores.

4. Los CCPP cuentan con mecanismos legales y extra-legales que les permiten operar sin dificultad. Entre otros tenemos:

• Los CCPP, en algunos casos, son firmados sin el consentimiento de la mayoría de las y los trabajadores, por lo que éstos los desconocen.

• En algunos casos las y los trabajadores no tienen conocimiento de que cuentan con un sindicato que los represente. [...] ver la Campaña Internacional contra los Contratos Colectivos de Trabajo en México en [http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7&Itemid=7](http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=7) y De Buen Unna Carlos, "Los Contratos colectivos de protección patronal en México", en Análisis Político, México, Fundación Friedrich Ebert, Agosto 2011.

<sup>13</sup> Véase Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT", en su párrafo 858 dice "[...] En relación con alegatos según los cuales una empresa ha recurrido a prácticas antisindicales, tales como intentar sobornar a miembros del sindicato para que se retirasen del mismo o tratar de hacerles firmar declaraciones por las cuales renunciaban a su afiliación, así como a los pretendidos intentos de crear sindicatos «títeres», el Comité considera que tales actos son contrarios al artículo 2 del Convenio núm. 98 en el que se estipula que las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, ya se realice directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración. [...]"



la cláusula de exclusión en el proceso de sindicalización de los y las trabajadoras de ATENTO.

**C.El Estado mexicano violó el artículo 1°, 2 (b) del Convenio 98, al permitir que “ATENTO” despidiera a los trabajadores de la Sección 187 afiliados al STRM, incurriendo en prácticas de discriminación sindical.**

TERCERO.-De acuerdo a los hechos descritos en el capítulo de hechos (números 3, 4, 8, 20 a 23 y 27), “ATENTO”, inició una campaña de discriminación antisindical antes de la formación de la Sección Sindical 187, la cual se intensificó una vez conformada la Sección Sindical 187 afiliada al STRM, la cual se caracterizó por los despidos masivos de trabajadores afiliados a la Sección Sindical 187, a quienes hacían firmar sus renunciaciones con liquidaciones menores a los criterios que establece la Ley Federal del Trabajo; por los cambios de trabajadores a otros centros y de horarios sin previo aviso, aumentando las jornadas de trabajo a través de horas adicionales mal pagadas, violencia y hostigamiento laboral a los trabajadores por su actividad sindical. Todas estas acciones de discriminación antisindical, realizadas de común acuerdo por la “La Empresa” y el “Sindicato Progresista”, fueron permitidas y calificadas de legales por el Estado mexicano.

El despido injustificado de los trabajadores, así como la intimidación y la violencia de las y los trabajadores de “ATENTO” constituyen acciones discriminatorias antisindicales contra los trabajadores que constituyeron y simpatizaban con la Sección Sindical 187, afiliada al STRM que violan el artículo 1° del Convenio 98, el cual garantiza a los trabajadores una adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.

De la lectura de los hechos resulta evidente que los despidos se intensificaron después de la constitución de la Sección Sindical 187 como una medida para intimidar a los trabajadores de “ATENTO” que participaban activamente y simpatizaban con la Sección Sindical, y posterior a la presentación del “Sindicato Progresista”, ya que a través del Contrato Colectivo de Protección Patronal que habían firmado con “La Empresa” usaron la cláusula de exclusión para negarles la reinstalación a los trabajadores, con lo que se evidencia claramente la campaña de discriminación de los trabajadores de “La Empresa” que se habían afiliado al STRM.

Dichos hechos se acreditan debido a la negativa de “ATENTO” a reinstalar a los dirigentes de las Sección Sindical 187 afiliados al STRM, ya que a pesar de los

acuerdos de la empresa matriz, "Telefónica", la filial en México se negó a reinstalarlos, con lo que acredita que se generó una "lista negra"<sup>14</sup> de los trabajadores que constituyeron la Sección Sindical 187 afiliados al STRM, escudándose en la cláusula de exclusión que avaló el Estado mexicano.

Las acciones de discriminación antisindical en las que incurrió "ATENTO", con la participación del "Sindicato Progresista" y la anuencia del Estado mexicano han sido calificadas por el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical en la Recopilación de Decisiones y Principios, en su párrafo 769 establece que "[...] una de las más graves violaciones de la libertad sindical, ya que puede poner en peligro la propia existencia de los sindicatos [...]", así mismo el párrafo 771 establece claramente que "[...] Nadie debe ser despedido u objeto de medidas perjudiciales en el empleo a causa de su afiliación sindical o de la realización de actividades sindicales legítimas, y es importante que en la práctica se prohíban y sancionen todos los actos de discriminación en relación con el empleo. [...]".

Sin embargo el Estado mexicano al permitir y calificar de legales las cláusulas "QUINTA" y OCTAVA del Contrato Colectivo de Protección Patronal firmado entre "ATENTO" y "El Sindicato Progresista" permitió que "La Empresa" realizara los despidos de los trabajadores por su filiación Sindical y que negara la reinstalación de los mismos trabajadores sin que a la fecha haya promovido ley alguna que sancione a "La Empresa" sus prácticas discriminatorias antisindicales, motivo por el cual el Estado mexicano está incumpliendo con el artículo 1°, 2(b) del Convenio 98, al permitir que "ATENTO" despidiera a los trabajadores por su afiliación a la Sección Sindical, afiliada al STRM, fomentando e incurriendo en prácticas de discriminación sindical.

Ahora bien, cabe aclarar que el despido masivo y sistemático por parte de "ATENTO" de los trabajadores, el hostigamiento laboral y la violencia verbal, desmotivó a los trabajadores para participar y afiliarse de manera independiente a la Sección Sindical 187, y tal como se ha pronunciado el Comité de Libertad Sindical<sup>15</sup> existe una dificultad para probar la naturaleza real del despido, debido a

---

<sup>14</sup> Véase Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, en su párrafo 782 dice "[...] 782. La práctica consistente en establecer listas negras de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye una grave amenaza para el libre ejercicio de los derechos sindicales y, en general, los gobiernos deberían tomar medidas enérgicas para combatir tales prácticas. [...]" y en su párrafo 803 dice que "[...] La práctica consistente en establecer listas negras de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye una grave amenaza para el libre ejercicio de los derechos sindicales y, en general, los gobiernos deberían tomar medidas enérgicas para combatir tales prácticas [...]"

<sup>15</sup> Véase Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, en su párrafo 789 dice "[...] Los trabajadores tienen muchas dificultades de orden práctico para probar la naturaleza real de su despido o de la negativa de un empleo, especialmente cuando el problema se examina dentro del contexto de las listas negras, práctica cuya fuerza radica precisamente en su carácter secreto. Si es cierto que para los empleadores es importante obtener información sobre sus eventuales asalariados, no es menos cierto que a los trabajadores que en otros tiempos hayan estado afiliados a un sindicato o hayan desarrollado actividades sindicales se les debería comunicar la información que sobre ellos se tenga, ofreciéndoles la oportunidad de impugnarla, especialmente si es errónea y se ha obtenido de una fuente que no sea digna de crédito. Además, en estas condiciones, los trabajadores interesados serían



que “La Empresa” en todos los casos argumentó que dichos despidos eran por razones económicas, por reestructuración de la empresa, sorteo o baja productividad.

Sin embargo, el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical de la OIT, en sus párrafos 795, 796 y 797, expresamente ha establecido que los Estados miembros “[...] No se deberían autorizar los actos de discriminación antisindical bajo pretexto de despidos por razones económicas. [...]”, que “[...] Los programas de reducción de personal no deben utilizarse para llevar a cabo actos de discriminación antisindical. [...]” y que la “[...] La reestructuración de una empresa no debería menoscabar directa ni indirectamente la situación de los trabajadores sindicalizados y de sus organizaciones. [...]”, de lo cual se desprende claramente que el Estado mexicano incumple con sus obligaciones ante la OIT, concretamente respecto del artículo 1º, 2(b) del Convenio 98, al permitir dichas prácticas de discriminación antisindical con lo que se evidencia el incumplimiento de las obligaciones del Estado mexicano al permitir el despido por razones económicas, reestructuración y utilizar los programas de reducción de personal como una práctica de discriminación antisindical.

Al respecto, el Comité de Derechos Humanos, al igual que el Comité de Libertad Sindical, considera en una Observación sobre el Informe de un Estado parte del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos <sup>16</sup>, que “la represión contra los dirigentes de organizaciones es violatorio de la libertad de asociación”<sup>17</sup>, cabe aclarar que los informes que hace el Comité de Libertad Sindical para los países partes no son aplicables únicamente al país que se hace la observación, sino que el estándar que se registra con la observación es aplicable a todos los países parte. Así mismo, la doctrina y jurisprudencia interamericanas abordan las medidas que afectan a las asociaciones de forma directa e indirecta, como es el caso de los despidos y discriminación antisindical por parte de la empresa ATENTO y el “Sindicato Progresista”.

El despido de los trabajadores de ATENTO, derivó de su filiación sindical y como resultado de la aplicación de la cláusula de exclusión del contrato de protección patronal firmado por “La Empresa y el “Sindicato Progresista”, por lo que el Estado mexicano no solo permitió una práctica de discriminación antisindical, sino incurrió una violación directa a la libertad de asociación de las y los trabajadores de acuerdo al criterio sentado por la Corte Interamericana en el caso de Baena

---

más propensos a instituir un procedimiento legal, ya que se hallarían en una mejor posición para demostrar la naturaleza real de su despido o de la negativa de empleo. [...]”

<sup>16</sup> El Pacto Internacional de Derechos Políticos y Civiles en su artículo 22.1 establece que “[...] Toda persona tiene derecho asociarse libremente con otras, incluso el derecho a fundar sindicatos y afiliarse a ellos para la protección de sus intereses [...]”

<sup>17</sup> Comité de Derechos Humanos, informe A/51/ 40, párr. 289 (Nigeria), 1996.

Ricardo en el cual concluyó que: “[...] el despido de un amplio número de dirigentes sindicales [...] afectó gravemente la organización y actividad de los sindicatos que agrupaban a los trabajadores, y vulneró la libertad de asociación sindical [...]”<sup>18</sup>, no hay que olvidar que el consentimiento por parte del Estado mexicano de los despidos realizados por “ATENTO” derivan de la calificación legal del “contrato colectivo de protección patronal” ya que en dicho contrato se aprobó la cláusula de exclusión, misma que se aplicó para negar la reinstalación de los trabajadores que pertenecían a la Sección Sindical 187 afiliados al STRM.

**D. El proceso de registro sindical de la Sección Sindical 187 ante las instancias laborales mexicanas interfirió con la capacidad que tiene el STRM para obtener la titularidad del Contrato Colectivo en contravención a los Convenios 87 y 98 de la OIT.**

CUARTO.-Tal como se señaló en el capítulo de hechos, el 9 de junio de 2009 los trabajadores de “ATENTO” ingresaron la solicitud de actualización de los integrantes de la Sección 187 del STRM, así como la petición para obtener la correspondiente “Toma de Nota” a la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), otorgándose la “toma de nota” hasta el 27 de agosto de 2009, con lo que se le reconoció como Sección afiliada al STRM a los trabajadores de “ATENTO”.

Sin embargo el reconocimiento de la Sección Sindical 187 afiliada al STRM en México no basta para obtener la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, ya que como se explicó anteriormente, “La Empresa” y “El Sindicato Progresista” tenían firmado un “Contrato Colectivo de Protección Patronal”, por lo que STRM se vio obligado a demandar la Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo.

Derivado de lo anterior, el STRM demandó a la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de “ATENTO”, para que se aprobara y determinara cuál de los sindicatos en litigio representaría a los trabajadores.

Sin embargo “La Empresa” intervino para que otros dos sindicatos también demandaran la titularidad del contrato colectivo de trabajo, siendo el “Sindicato Adolfo López Mateos”, identificado con la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC); y el Sindicato “21 de Enero” identificado con la Confederación Regional Obrera Mexicana (CROM), no obstante ambos Sindicatos jamás habían realizado labor alguna al interior de los centros de trabajo de

---

<sup>18</sup> Ibid., párr.172.



“ATENTO”, cabe aclarar que todo el proceso de titularidad del contrato colectivo de trabajo lo calificó de legal la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal.

En este sentido se acredita que el Estado mexicano al permitir que “ATENTO” constituyera un Contrato Colectivo de Protección Patronal, lo cual obligó a la Sección Sindical 187 afiliada al STRM a demandar la titularidad del contrato colectivo de trabajo, y que “La Empresa” interviniera en el proceso de titularidad del contrato colectivo de trabajo a través del “Sindicato Progresista” y los otros dos sindicatos afiliados a la CROC y la CROM, obstaculizó el derecho de los trabajadores de “ATENTO” a constituir la Sección Sindical 187, afiliarse libremente al STRM y a obtener la titularidad del contrato colectivo de trabajo, violando el artículo 2 del Convenio número 98 que establece la total independencia de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de sus actividades, con respecto a los empleadores.

Por otra parte, el Estado mexicano no brindó una adecuada defensa contra las prácticas antisindicales, ni fomentó el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria entre “ATENTO” y el STRM; por lo que transgredió la aplicación efectiva de los principios generales de libertad sindical y protección al derecho de organizarse, en directa violación a los Convenios 87 y 98, toda vez que los trabajadores de “ATENTO” a la fecha no han podido establecer un sindicato independiente, ejercer libremente sus derechos a la libertad sindical, la sindicalización y la negociación colectiva de su contrato de trabajo.

El incumplimiento del Estado mexicano se describe claramente en la Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical de la OIT, que en su párrafo 855 establece que el artículo 2 del Convenio número 98 establece la total independencia de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de sus actividades, con respecto a los empleadores, situación que sistemáticamente ha sido violada por “ATENTO”, así mismo, en su párrafo 859 establece que los principios de libertad sindical exigen que las autoridades públicas, actúen con gran moderación en todos los asuntos internos de los sindicatos, siendo enfático que “[...] Es mucho más importante todavía que los empleadores procedan con cuidado a ese respecto. Por ejemplo, no debieran hacer nada que pueda interpretarse como indicio de favoritismo respecto de determinado grupo de un sindicato en detrimento de otro [...]”, situación que ocurrió con el consentimiento del Estado mexicano.



Por lo que la intervención directa del Estado mexicano al exigir requisitos excesivos para otorgar la toma de nota a la Sección Sindical 187 del STRM, y al negar la titularidad del contrato colectivo de trabajo argumentando que "La Empresa" ya había firmado un "contrato colectivo de protección patronal" con el "Sindicato Progresista" viola, el artículo 2 del Convenio número 98 de la OIT,

Por lo que se hace necesaria la intervención del Comité de Libertad Sindical para señalar las violaciones en la que sigue incurriendo el gobierno mexicano a través de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal al interferir con la capacidad que tiene el STRM para obtener la titularidad del Contrato Colectivo en contravención a los Convenios 87 y 98 de la OIT.

**E. El Estado mexicano participó y permitió actos de injerencia en el recuento que impidieron al STRM ejercer libremente los derechos amparados por los Convenios 87 y 98 de la OIT.**

QUINTO.-El día del recuento se contempló la hora de inicio, más no la del término del proceso, la cual queda a discreción de la Junta Local según "la afluencia de votantes". El número de trabajadores en "ATENTO" es de 10,000 aproximadamente, sin embargo, con base en lo que marca la Ley Federal del Trabajo, sólo podrán votar los trabajadores que hayan ingresado a laborar antes del 15 de diciembre de 2009, fecha de ingreso de la demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, y los que ingresaron después de esa fecha no podrán hacerlo, esto representa un 70% de la plantilla de la empresa, por lo que sólo votarían alrededor de 3 000 a 4 000 trabajadores. Sin embargo el día de la votación se observó que un grupo de aproximadamente 60 personas realizaba actos de intimidación y hostigamiento entre los y las trabajadoras. La calle estaba bloqueada por la policía preventiva. En las filas de los votantes un grupo de personas estaban dando almuerzos y pidiendo copia de las credenciales de elector de los trabajadores y trabajadoras y pidiendo sus datos para identificarlas en un padrón que traía cada una de las personas del mencionado grupo.

Las prácticas realizadas por "ATENTO" y la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal consistieron en una falta de fijación de duración de horario de las votaciones por parte de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, coacción del voto por "ATENTO", campaña de desprestigio de "ATENTO" y generación de un ambiente de intimidación y hostigamiento.

Las violaciones del proceso electoral consisten principalmente en que: a) el Estado mexicano impidió el ejercicio de este derecho; b) el Estado mexicano permitió que terceros limitaran el derecho; c) el Estado mexicano no garantizó el ejercicio de este derecho a todos y todas las trabajadoras.

En este sentido, podemos decir que la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, violó el derecho de los trabajadores de "ATENTO" al voto libre e informado, limitando el ejercicio del derecho desde el momento que no señaló hora de terminación de la votación, dejando el horario a discreción de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal lo cual generó desinformación e incertidumbre entre los trabajadores y trabajadoras, otra situación que agrava la violación es que la misma Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, no se sujetó a las formalidades establecidas para el procedimiento del recuento.

La parcialidad de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal a favor de la empresa y del "Sindicato Progresista" se enumera de la siguiente manera.

- La asignación de una fecha y hora que no respondían a las garantías para que todos los trabajadores acudieran a votar de manera libre.
- La ausencia de procedimientos para la verificación del padrón de trabajadores de "ATENTO", ya que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal no permitió la revisión del mismo previo a la votación.
- La prohibición expresa a los representantes jurídicos del STRM para verificar de manera directa quienes votaban y posteriormente acreditar que fueran trabajadores de "ATENTO".
- La falta de garantías por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal para hacer valer el voto libre y secreto de los trabajadores, ya que la infraestructura en la Junta no contaba con casillas suficientes para que los trabajadores votaran de manera secreta, por el contrario se improvisaron mesas a la vista de todos para realizar la votación.
- Realización de una audiencia de objeciones fuera de los tiempos que marca la ley, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal tenía la obligación de convocar a cada una de las partes involucradas en el proceso a una audiencia de objeciones, sin embargo la autoridad citó un día después, el 3 de julio a las 08:30 horas.

El incumplimiento del Estado mexicano no solo fue en calificar de legal el procedimiento de recuento para determinar la titularidad del contrato colectivo sino en ser omiso en legislar para que se impida y castigue la injerencia de los empleadores y las autoridades, al respecto el Consejo de Libertad Sindical la OIT, en su párrafo 861 de la Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical, se ha pronunciado en el sentido que es obligación de los países miembros a generar "[...] La existencia de normas legislativas por las que se prohíben los actos de injerencia por parte de las autoridades o por parte de las organizaciones de trabajadores y de empleadores, las unas con respecto de las otras, es insuficiente si tales normas no van acompañadas de procedimientos eficaces que permitan asegurar su aplicación en la práctica. [...]" y en su párrafo 862 establece que "[...] Es necesario que se prevean en la legislación, de manera

expresa, recursos y sanciones suficientemente disuasivos contra los actos de injerencia de los empleadores contra los trabajadores y las organizaciones de trabajadores, a fin de garantizar la eficacia práctica del artículo 2 del Convenio núm. 98. por lo que México violentó su deber de asegurar que la adquisición de reconocimiento oficial estuviera libre de intervención tanto de la empleadora como de sus agentes como lo establece el artículo 7 del Convenio 87 “[...] la adquisición de personalidad jurídica de parte de las organizaciones laborales [...] no deberá estar sujeta a condiciones tales que obstruyan la aplicación de las disposiciones que establecen los artículos 2, 3 y 4[...]”.

Ahora bien, tal como se acreditó en el proceso de registro narrado en el capítulo de hechos, número 30 a 35, aún y cuando los trabajadores de “ATENTO” afiliados a la Sección 187 del STRM cumplieron con todos los requisitos administrativos para su registro, el Estado mexicano por dos ocasiones les negó el registro por lo que también violó el artículo 7 del Convenio 87 al permitir que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal negara el registro al STRM.

De las violaciones procesales antes descritas se desprende que el procedimiento para adquirir la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo iniciado por la Sección Sindical 187 del STRM se realizó de forma irregular y al margen de la Ley Federal del Trabajo beneficiando al “Sindicato Progresista” para que obtuviera la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, interfiriendo en el libre ejercicio a la libertad sindical de los derechos de los trabajadores de “ATENTO” afiliados al STRM, a la sindicalización y negociación colectiva, en violación directa al artículo 3° del Convenio 87 de la OIT que obliga al Estado mexicano a garantizar el derecho de las organizaciones de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, de elegir libremente sus representantes, organizar su administración y sus actividades, y que expresamente obliga a las autoridades públicas de abstenerse de toda intervención que tienda a limitar el derecho a organizarse con plena libertad.

En relación al procedimiento de recuento calificado por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, existe violación por el Estado mexicano del Convención Americana, toda vez que las y los trabajadores de ATENTO no contaron con un procedimiento efectivo para obtener la titularidad del contrato colectivo de trabajo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, toda vez que el órgano en materia laboral encargado de calificar el recuento sindical no cumplió con los requisitos de imparcialidad e independencia ya que por una parte, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje es un Tribunal Administrativo que no depende del Poder Judicial, sino del Poder Ejecutivo, y por otra parte, dentro del proceso de recuento sindical actuó a favor de la empresa ATENTO y el “Sindicato Progresista”, situación que fue denunciada dentro del expediente de amparo número 203/2011, emitido por el Decimoquinto Tribunal Colegiado, y concediéndose el amparo constitucional a favor del STRM



por lo se ordenó a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal reponer el procedimiento mediante resolución de fecha 8 de agosto de 2011, sin embargo en el nuevo recuento la Junta Local volvió a repetir las mismas violaciones de forma sistemática.

Por lo que se hace necesaria la intervención del Comité de Libertad Sindical para señalar las violaciones en la que sigue incurriendo el gobierno mexicano a través de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal al mantener una instancia que viola los principios de independencia e imparcialidad en los procesos de procuración de justicia para los y las trabajadoras de ATENTO.

## DOCUMENTOS PROBATORIOS

**PRUEBA No 1:** Copia simple de oficio de toma de nota de la directiva sindical, expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el expediente de registro del STRM 10/2854-28, del 25 de septiembre de 2008, con la que se acredita la personalidad del Sindicato (**Anexo 1**).

**PRUEBA No 2:** Copia simple del estatuto sindical del Sindicato de Telefonista de la República Mexicana expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con la que se acredita la personalidad del Sindicato. (**Anexo 2**).

**PRUEBA No 3:** Nota periodística; "*Despidos injustificados en Grupo Atento*" en el Periódico *Plaza Juárez*, Capital, Plaza Juárez, del martes 31 de julio de 2007, Página 125ª, que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos. (**Anexo 3**)

**PRUEBA No 4:** Nota periodística; "Empleados de *Atento*, víctimas de abusos" en el periódico *uno a uno*, Información Estatal, del viernes 24 de agosto de 2007, Pág. 8, que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos. (**Anexo 4**)

**PRUEBA No 5:** Nota periodística; "Capturan a un presunto corruptor de menores emparadoras de supermercado", en el periódico *la Jornada*, Miércoles 27 de abril del 2005. Ver [www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php](http://www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php)., que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos. (**Anexo 5**)

**PRUEBA No 6:** Nota periodística; "Revoca TSJDF libertad de pederasta Ramón Salvador Gámez"; Guadalupe Vallejo. Miércoles 15 de marzo del 2006. [www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html](http://www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html)., que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos. (**Anexo 6**)

**PRUEBA No 7::** Copia de la solicitud de "Toma de Nota", de fecha 9 de junio de 2009 ante la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que acreditan los hechos descritos en el apartado B del capítulo de hechos. **(Anexo 7)**

**PRUEBA No 8:** Copia de la respuesta de la toma de nota a la Sección 187 del STRM por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que acreditan los hechos descritos en el apartado B del capítulo de hechos. **(Anexo 8)**

**PRUEBA No 9:** Copia de la solicitud de actualización del padrón de integrantes de la Sección 187 del STRM, a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de fecha 9 de junio de 2009, que acreditan los hechos descritos en el apartado B del capítulo de hechos. **(Anexo 7)**

**PRUEBA No 10:** Copia de la toma de nota emitida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en la que se reconoce como afiliados al STRM a los trabajadores de ATENTO. **(Anexo 8)**

**PRUEBA No 11:** Testimonio de Elizabeth Calvillo Reynoso, trabajadora despedida de "ATENTO", que laboraba en el centro de atención Sevilla, ubicado en Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., y denuncia de hechos ante la agencia investigadora del Ministerio Público FDS-1, debido al hostigamiento sexual que sufrió por parte de su supervisor de campaña Luis Enrique Arzate, la denuncia se registró bajo el número de indagatoria FDS/AEFDS-1/T1/00024/09-11 el 25 de noviembre de 2009, que acreditan los hechos descritos en el apartado C del capítulo de hechos. **(Anexo 11)**

**PRUEBA No 12:** Copia de la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo presentado por el STRM, que acreditan los hechos descritos en los apartados F, G y H del capítulo de hechos. **(Anexo 12)**

**PRUEBA No 13:** Respuesta de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de fecha 3 de febrero de 2010 en relación a la solicitud de titularidad del contrato colectivo de trabajo. **(Anexo 13)**

**PRUEBA No 14:** Respuesta de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de fecha 17 de marzo de 2010 en relación a la solicitud de titularidad del contrato colectivo de trabajo. **(Anexo 14)**



**PRUEBA No 15:** Notificación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de fecha 23 de junio de 2010 fecha, en la que notificó que el recuento se llevaría a cabo el día 2 de julio de 2010 a las 17:00 pm. **(Anexo 15)**

**PRUEBA No 16** Copia del Contrato Colectivo de Trabajo y escrito de revisión del mismo con folio 09458, depositado ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal firmado por el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicación y Transportes de la República Mexicana y la Empresa ATENTO SERVICIOS S.A. de C.V., que acreditan los hechos descritos en los apartados A y F del capítulo de hechos. **(Anexo 16)**

**PRUEBA No 17:** Copia del Laudo emitido por la Junta Especial Número Diez dentro del expediente número 475/2009 en la que se resolvió de forma negativa la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo presentado por el STRM, que acreditan los hechos descritos en los apartados F, G y H del capítulo de hechos. **(Anexo 17)**

**PRUEBA No 18.** Amparo promovido por el Sindicato de Telefonistas de la republica Mexicana en contra del laudo emitido por la Junta Especial Número Diez de la Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal **(Anexo 18).**

**PRUEBA No 19:** Resolución del Amparo con número de expediente 203/2011, emitido por el Decimoquinto Tribunal Colegiado con fecha 8 de julio de 2011 que acredita los hechos descritos en los apartados F, G y H del capítulo de hechos. **(Anexo 19)**

**PRUEBA No 20.** Quejas ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos con números de folios 87503 y 87542 presentada por los integrantes de la Sección 187 del STRM. **(Anexo 20)**

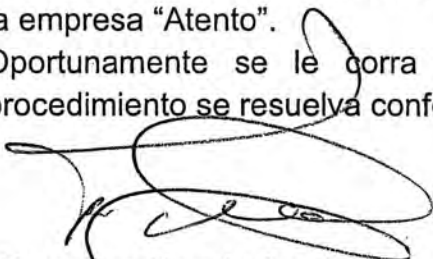
**PRUEBA No 21:** Notificación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de fecha 7 de noviembre de 2011, en la que notificó que el recuento se llevaría a cabo el día 9 de noviembre de 2011 a las 16:00 horas. **(Anexo 21).**

**POR LO TANTO:**

- a) Solicitamos a Usted Director presentar la presente comunicación al Comité de Libertad Sindical para que se aboque a su estudio y oportunamente emita las recomendaciones que estime necesarias para restituir el pleno ejercicio de la Libertad Sindical.

- b) Que solicite al Comité de Libertad Sindical analizar la aplicación de los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo número 87 y el número 98.
- c) Que solicite al Comité de Libertad Sindical examine la aplicación de las normas técnicas laborales en el asunto particular de los trabajadores y trabajadoras de la empresa "Atento".
- d) Oportunamente se le corra vista al Gobierno Mexicano, y agotado el procedimiento se resuelva conforme la petición.-


México, D.F. 13 de diciembre de 2011



Ing. Francisco Hernández Juárez,  
Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

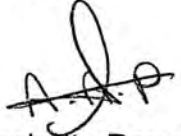


Lic. Héctor Barba García; Asesor Jurídico del STRM




Carlos Mendoza Mendoza; Asesor Jurídico del STRM

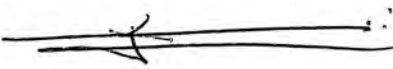
Patrocinados por:



Alejandra Ancheita Pagaza; Directora Legal de ProDESC



Rosalinda Márquez García; Abogada de ProDESC



Yasser Caballero Martínez; Abogado de ProDESC

Dr. Horacio David Meguira; Equipo Jurídico Continental de la Confederación Sindical de las Américas (CSA)

C.c.p. Thomas Wissing, Director de la Oficina de los Países de la OIT para México y Cuba  
C.c.p. Oscar Valverde, ACTRAV-OIT

## **CASO NÚM. 2919**

### **INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA**

#### **INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN**

#### **Queja contra el Gobierno de México presentada por el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)**

**Alegatos: prácticas e injerencias antisindicales de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., en particular en relación con dos recuentos de votos para determinar el sindicato más representativo.**

611. La queja figura en una comunicación del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) de fecha 16 de diciembre de 2011.

612. El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013.

613. México ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), pero no ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **B. Respuesta del Gobierno**

621. En su comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013, el Gobierno señala que el 16 de diciembre de 2011, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) presentó una queja ante el Comité de Libertad Sindical, misma que fue transmitida al Gobierno de México el 9 de febrero de 2012. El sindicato querellante acusa supuestas violaciones a los principios contenidos en el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y en el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98). Acusa al Estado mexicano por actos de omisión al permitir la injerencia directa de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (la empresa) y del Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SPTCTRM), mediante la aplicación de la cláusula de exclusión, despidos masivos, hostigamiento laboral, violencia e intimidación en contra de los trabajadores afiliados a la sección 187 del STRM. Asimismo, lo acusa por actos de obstaculización en el registro de la sección 187 del STRM, al negar la titularidad del contrato colectivo y permitir que en los recuentos sindicales intervinieran directamente la empresa y el SPTCTRM.

622. El Gobierno indica que para poder tener una visión más amplia y precisa de los hechos señalados por el sindicato querellante, el Gobierno realizó las consultas pertinentes con la JLCADF, el SPTCTRM y la empresa, como partes involucradas en el presente asunto.

623. En cuanto a los alegatos relativos a la constitución de los trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. en la sección 187 del SRTM, el Gobierno considera que los argumentos vertidos por el sindicato querellante resultan subjetivos y carentes de valor probatorio, ya que no aporta elementos de prueba alguno que permitan identificar que estas acciones se hayan presentado a partir del año 2007; además, no proporciona los nombres de los trabajadores despedidos o que hayan sido objeto de violencia antisindical y tampoco da a conocer si ejercieron alguna acción legal ante las instancias laborales competentes para denunciar la afectación de sus derechos, a través de

juicios o denuncias. En este sentido, el marco jurídico laboral nacional otorga el derecho para que cualquier trabajador pueda acudir ante las autoridades competentes en busca de la defensa de sus derechos. Para ello, el Gobierno cuenta con la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), quien tiene la misión de asesorar y representar gratuitamente en juicio a todos los trabajadores, y proponer soluciones de conciliación entre las partes, ya sea tanto en lo individual como en lo colectivo, para encontrar un equilibrio entre los factores de la producción y el respeto de los derechos de los trabajadores. En tal virtud, resulta necesario que ningún trabajador deje de denunciar cualquier acto que afecte sus derechos laborales, con la finalidad que la autoridad laboral una vez que lo identifique, pueda sancionar estas conductas conforme lo establecido por la Ley Federal del Trabajo.

624. En cuanto: 1) al alegato del sindicato querellante también manifiesta que al final de 2008, la empresa presentó a sus trabajadores al SPTCTRM, con el cual tenía firmado un contrato colectivo de trabajo desde 2001 depositado en la JLCADF, y que hasta esa fecha, los trabajadores desconocían la existencia y el contenido del mismo; que éste era revisado cada dos años; que en cada revisión se generaban aumentos salariales, y que nunca se les había informado de la negociación del contrato ni de sus representantes sindicales; y 2) al alegato de que durante 2009, la empresa inició un proceso de afiliación masiva y forzada al SPTCTRM, lo que impedía a los trabajadores elegir a sus líderes y participar en la negociación colectiva, el Gobierno declara que, si bien el sindicato querellante tampoco proporciona mayor evidencia, es importante destacar que el Gobierno ha propiciado la transparencia en la información que manejan las autoridades laborales sobre las organizaciones sindicales, a fin de transparentar la libertad sindical, a través de la publicación y actualización de los documentos de carácter público, como son los registros de los sindicatos, de los contratos colectivos de trabajo y los reglamentos interiores de trabajo, depositados ante las instancias correspondientes, y las condiciones laborales que los regulan, dejándolos al alcance de los trabajadores para que tengan conocimiento pleno de sus derechos y obligaciones, así como de sus representantes y del sindicato al que están afiliados, información que también ha estado disponible para los trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

625. Aunado a lo anterior, las acciones de transparencia se vieron reforzadas el 30 de noviembre de 2012, con la aprobación de las modificaciones a los artículos 364 bis y 365 bis de la Ley Federal del Trabajo, mismos que a la letra establecen lo siguiente:

Artículo 364 bis. En el registro de los sindicatos se deberán observar los principios de legalidad, transparencia, certeza, gratuidad, inmediatez, imparcialidad y respeto a la libertad, autonomía, equidad y democracia sindical.

Artículo 365 bis. Las autoridades a que se refiere el artículo anterior harán pública, para consulta de cualquier persona, debidamente actualizada, la información de los registros de los sindicatos. Asimismo, deberán expedir copias de los documentos que obren en los expedientes de registros que se les soliciten, en términos del artículo 8 constitucional, de lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y de las leyes que regulen el acceso a la información gubernamental de las entidades federativas, según corresponda. El texto íntegro de las versiones públicas de los estatutos en los sindicatos deberá estar disponible en los sitios de Internet de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje, según corresponda.

Los registros de los sindicatos deberán contener, cuando menos, los siguientes datos:

- I. Domicilio;
- II. Número de registro;
- III. Nombre del sindicato;
- IV. Nombre de los integrantes del Comité Ejecutivo;
- V. Fecha de vigencia del Comité Ejecutivo;
- VI. Número de socios, y
- VII. Central obrera a la que pertenecen, en su caso.

La actualización de los índices se deberá hacer cada tres meses.

626. En cuanto a la alegada obstaculización por el Estado mexicano, la empresa y el SPTCTRM, de la libre asociación a los y las trabajadoras de la sección 187 del STRM, el Gobierno indica que en su alegato, el sindicato querellante señala que en febrero de 2009, la empresa gestionó un recuento sindical en las instalaciones de la JLCADF, para legitimar al SPTCTRM; que en dicho proceso se presentaron este último y el Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados del Comercio en General, Prestadores de Servicios, Almacenaje, Similares y Conexos de la República Mexicana y que los resultados del laudo fueron favorables para el SPTCTRM. A este respecto, el Gobierno destaca que en su señalamiento el sindicato querellante no muestra evidencia que permita identificar algún tipo de obstaculización a la libertad de asociación, ya que el recuento se llevó a cabo como un procedimiento necesario para adjudicar la titularidad del contrato colectivo y la representación sindical, garantizando la neutralidad e imparcialidad en las instalaciones de la JLCADF.

627. El Gobierno señala que el sindicato querellante también refiere que en 2009, una coalición de trabajadores y trabajadoras decidieron afiliarse al STRM, conformando la sección 187 para la defensa de sus intereses, y manifiesta que el 9 de junio del mismo año, dicha sección solicitó la «toma de nota» a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y que le fue concedida el 27 de agosto de 2009. A este respecto, el Gobierno destaca que de lo anterior se aprecia que el sindicato querellante solicitó y obtuvo, sin impedimento alguno, y en un plazo no mayor al término que establece el artículo 366 de la Ley Federal del Trabajo, la «toma de nota» de la sección 187 del STRM, por conducto de la Dirección General de Registro de Asociaciones. Por ello, resulta contradictorio y de ninguna manera puede entenderse que haya habido una obstaculización a la libre asociación de los y las trabajadoras de la mencionada sección por parte del Estado mexicano, la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. y el SPTCTRM.

628. En cuanto al alegato según el cual la empresa inició un proceso masivo e injustificado de despidos de los trabajadores que se afiliaron a la sección 187 del STRM, el Gobierno indica que considera que los hechos manifestados por el sindicato querellante en este punto son subjetivos y carentes de valor probatorio, ya que no aportan prueba alguna. Por ello, resulta necesario que la organización sindical no sólo haga mención de hechos, sino que además proporcione todos los elementos de prueba que permitan conocer las acciones legales que emprendieron los trabajadores, quienes fueron separados de su encargo, si los despidos fueron denunciados y aclarados.



cuáles fueron las causas injustificadas de los despidos, con la finalidad de que la autoridad laboral pueda tomar las medidas necesarias. Toda vez que en la legislación nacional laboral se establecen las instancias para la defensa de los derechos laborales de los trabajadores.

629. En cuanto al alegato de que la empresa negó la reinstalación de los trabajadores afiliados a la sección 187 del STRM aplicando la cláusula de exclusión, el Gobierno destaca que el argumento del STRM no aporta elementos o pruebas que permitan confirmar el hecho, lo que impide que la autoridad laboral pueda actuar en defensa de los trabajadores afiliados a la sección 187, de conformidad con la legislación laboral. Asimismo, el Gobierno indica que es poco factible que se haya discriminado a los trabajadores por medio de la aplicación de la «cláusula de exclusión», ya que ésta ha quedado obsoleta y superada por la Tesis Jurisprudencial emitida por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en abril de 2001.

Además, debe destacarse que el 30 de noviembre de 2012, con las modificaciones a la Ley del Trabajo quedó derogado el último párrafo del artículo 395 que permitía establecer en los contratos colectivos de trabajo la llamada cláusula de exclusión por separación.

630. En cuanto al alegato según el cual, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal negó la titularidad del contrato colectivo de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. al STRM, el Gobierno señala que, si bien es cierto que con fecha 15 de diciembre de 2009, el STRM presentó ante la JLCADF una demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo de la empresa, resulta inexacta la aseveración de que anexaron los documentos necesarios para su trámite, tan es así que no señaló como requisito mínimo la actividad de la empresa de la cual pretende administrar el contrato colectivo, ni acompañó el acta de asamblea en la que los trabajadores lo autorizan a demandar la titularidad del contrato colectivo de trabajo y, tampoco exhibió las afiliaciones de los trabajadores que dice representar. Motivo por el cual la JLCADF le hizo un requerimiento el 18 de enero de 2010, para que exhibiera dichas documentales.

631. Debido a que los sindicatos representan a los trabajadores en la defensa de sus derechos individuales, como lo establece el artículo 375 de la Ley Federal del Trabajo, y a que esta representación debe ser autorizada por los propios trabajadores, sobre todo tratándose de una titularidad de contrato colectivo de trabajo o de una huelga, que afectan directamente la estabilidad en el trabajo y por lo tanto el ingreso de las familias de los trabajadores, es que éstos deben conocer lo que el sindicato va a hacer y por consecuencia, autorizarlo a través de un acta de asamblea para ejercer dicha acción, misma que solicita la JLCADF por ser un Tribunal de conciencia, que cuida y tutela los derechos de los trabajadores.

632. Por lo anterior, el hecho de que la JLCADF le haya requerido al STRM los documentos faltantes, de ninguna manera implicó violación alguna a la legislación laboral ni a los convenios internacionales suscritos por nuestro país, sino por el contrario, en todo momento se buscó proteger el derecho de los trabajadores a la sindicación, tutelar ese derecho y darle seguridad jurídica a los propios trabajadores.

633. No obstante las omisiones, y a efecto de no dejar en estado de indefensión a los trabajadores que el STRM decía representar, la JLCADF señaló una audiencia de conciliación, demanda y excepciones, pruebas y resolución para el día 2 de julio de 2010, que se llevó a cabo en el domicilio de la autoridad laboral, por ser un lugar neutral para garantizar que los trabajadores emitieran su

sufragio de manera libre y secreta. El recuento se llevó a cabo el día y hora señalados, y se tomaron las previsiones que el caso ameritaba, para que los 1 666 trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. emitieran su voto de manera ordenada, ágil y pacífica, asegurándose también que el escrutinio se llevara a cabo de manera transparente en presencia de las autoridades de la JLCADF, así como de los representantes de trabajadores y empleadores adscritos a la misma. De los 1 666 trabajadores que emitieron su voto, 372 votaron por el STRM y 1 294 por el SPTCTRM. Es pertinente resaltar que no depende de la JLCADF otorgar o negar la titularidad de un contrato colectivo de trabajo, sino de la voluntad de los trabajadores que son los que eligen el sindicato al cual desean pertenecer, y la autoridad únicamente sanciona cada uno de los actos y se limita a cumplir la voluntad de los mismos.

634. Sobre el recuento sindical que se llevó a cabo el 2 de julio de 2010, la autoridad aclara que es impreciso el número que se señala de 1 500 trabajadores que acudieron, ya que como consta en el acta del recuento fueron 1 666; y si llegaron antes de la hora señalada por la autoridad, no fue imputable a la JLCADF, puesto que les correspondía a los sindicatos en disputa informar a los trabajadores la hora del recuento. Es de destacar que es absolutamente legal que a los recuentos acudan el sindicato actor, la empresa demandada y el sindicato codemandado. Por lo tanto, la autoridad laboral no puede prohibir o impedir que alguna de las tres partes en conflicto (STRM, empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. y SPTCTRM) intervenga en el recuento.

635. Asimismo, es falso que el resultado del recuento, de 1 230 votos para el SPTCTRM y 375 votos para el STRM, se haya dado por la alteración del padrón de trabajadores con derecho a voto, ya que tanto el STRM como el SPTCTRM, tuvieron a la vista las cédulas de liquidación de cuotas obrero patronales e hicieron las objeciones que consideraron pertinentes, tan es así que ambos presentaron una relación de trabajadores con derecho a voto; sin embargo, el STRM y el SPTCTRM, sólo pretendían que votaran los trabajadores que decían tener afiliados, realizándose el recuento con el padrón que presentó la empresa, que correspondía a las cédulas de liquidación ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), por lo tanto no se dejó al STRM ni al SPTCTRM en estado de indefensión.

636. En cuanto a la actuación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal en el recuento sindical, la JLCADF durante todo el proceso estuvo apegada a las facultades que le confiere la ley, muestra de ello es que el 13 de diciembre de 2010 emitió un laudo en el presente conflicto, con base en los resultados del recuento que se llevó a cabo el 2 de julio del mismo año. El recuento es el acto que representa la prueba toral en el procedimiento de titularidad, ya que a través de ella los trabajadores manifiestan su libre voluntad para elegir el sindicato al que desean pertenecer, y en el caso específico, éste favoreció por mayoría al SPTCTRM, hecho que no deja lugar a duda de que la representación sindical le correspondía a este último.

637. El 17 de enero de 2011, el STRM promovió un amparo directo en contra del laudo emitido por la Junta Especial núm. 10 de la JLCADF, esta última como autoridad responsable, ante el Tribunal Colegiado en Materia del Trabajo del Primer Circuito solicitando la reposición de la votación. Con fecha 8 de agosto de 2011, el Decimoquinto Tribunal Colegiado en Materia del Trabajo del Primer Circuito en Materia de Amparo concedió el amparo a favor del STRM, mediante el cual ordena a la JLCADF la reposición del recuento, tal y como a continuación se señala: dejar insubsistente el laudo reclamado y en reposición del procedimiento atender las formalidades esenciales del desahogo de

la prueba de recuento, debiendo para ello, en caso de presentarse objeciones a los trabajadores que concurran al recuento, respetar el proceso previsto en la fracción V del artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo, es decir, citar a las partes para una audiencia previa al recuento; hecho lo anterior, continuar con el procedimiento conforme a derecho.

638. En cumplimiento a la resolución emitida por el Decimoquinto Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo del Primer Circuito en Materia de Amparo, la JLCADF señaló como nueva fecha de recuento el día 31 de octubre de 2011 a las 17.00 horas, en sus instalaciones. Previo a la celebración del recuento, la JLCADF señaló las 9.00 horas del 18 de agosto de 2011 para que tuviera verificativo la Audiencia Incidental de Objeciones a las documentales exhibidas por la parte demandada, habiendo notificado dicho proveído en forma personal a las partes, ésta se llevó a cabo.

639. En este marco, el STRM señala que en el desahogo de pruebas la JLCADF estableció ciertos «criterios», lo cual no es cierto, ya que el acuerdo dictado el 19 de octubre de 2011 por la JLCADF, dispone que el recuento se llevará a cabo con la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, correspondiente al mes de noviembre de 2009, y que de conformidad con lo dispuesto por la fracción IV del artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo, los únicos trabajadores que podían emitir su voto, eran aquellos que se encontraban laborando con anterioridad a la presentación de la demanda de titularidad, esto es del 15 de diciembre de 2009, precisamente para evitar que la empresa hubiere despedido a los trabajadores que tenía en ese tiempo y votaran los que estaban después de esa fecha, asimismo señala la hora y lugar para llevarse a cabo la prueba de recuento ofrecida por los sindicatos actores y el sindicato codemandado, para el 31 de octubre de 2011 a las 17.00 horas mediante voto libre y secreto. Para tal efecto se cita el acuerdo: Secretaría Auxiliar de Conflictos Colectivos. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana c. Atento Servicios, S.A. de C.V., Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la Republica Mexicana. Expediente núm. 475/2009 y sus acumulados núms. 476/2009 y 04/2010. México, Distrito Federal a 19 de octubre de 2011. Agréguese a los autos para que surta los efectos legales correspondientes, el oficio núm. 211.2.2.4178, de fecha 17 de octubre del año en curso, que remite el Director de Registro y Actualización, Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, al que acompaña copia certificada del oficio núm. 211.2.2.4577, de fecha 10 de noviembre de 2010, mediante el cual se tomó nota del padrón de agremiados del Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la Republica Mexicana, del que se desprende que no tiene registrado en el mismo algún trabajador de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V., consecuentemente, a efecto de dar cabal cumplimiento a la ejecutoria núm. 203/2011, emitida por el Decimoquinto Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo en el Distrito Federal, esta Junta dispone que el recuento se llevara a cabo con la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, correspondiente al mes de noviembre de 2009 que obra agregada a los autos y a efecto de continuar con la secuela procedimental, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo y la jurisprudencia núm. 15012008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Se señala para que tenga lugar el desahogo de la prueba de recuento ofrecida por los sindicatos actores de los expedientes núms. 475/2009, 476/2009 y 4/2010, así como por el sindicato codemandado, para el día 31 de octubre del año en curso a las 17.00 horas, mediante voto libre y secreto. Debido al número de trabajadores que se presentará a la diligencia ordenada y a efecto de dar cumplimiento a lo establecido por el artículo 720 de la Ley de la Materia, se comisiona al C.

Actuario para que se constituya con las partes que intervienen en el presente conflicto, en la planta baja del anexo de esta Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal siendo la entrada por Dr. Andrade núm. 45, Col. Doctores, Delegación Cuauhtemoc, de esta ciudad y proceda a desahogar dicha probanza en los términos admitidos por esta Junta. A efecto de que la diligencia antes citada se lleve a cabo de forma ágil y en orden, la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, que servirá de base para el desahogo del recuento, será dividida en orden alfabético, debiendo comparecer los trabajadores para ser identificados, en la mesa de la letra que corresponda a la inicial de su primer apellido. El C. Actuario deberá identificar a los trabajadores que intervengan en la diligencia de recuento únicamente con documento oficial a satisfacción de esta Junta, como es credencial de elector, pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional y licencia para conducir. En caso de que algún trabajador presente recibo de pago para acreditarse como tal, éste deberá estar comprendido en el período del 30 de noviembre al 11 de diciembre del 2009, en la referida diligencia deberán de comparecer tres representantes, con personalidad acreditada en autos, de cada una de las partes que intervienen en el presente conflicto, uno de los cuales será designado por las mismas al momento en que se inicie la diligencia en comento, a efecto de observar el desarrollo del proceso de identificación y entrega de las boletas de las personas que tengan derecho a emitir su voto de acuerdo al padrón determinado, representante que estará en la entrada donde se dará inicio a la diligencia, apercibiéndoles que para el caso de no comparecer, aún así se llevará a cabo el desahogo de dicha probanza, lo anterior con el fin de asegurar la imparcialidad del recuento. El C. Actuario deberá levantar acta circunstanciada y pormenorizada de la diligencia de recuento, indicando en su caso aquellos trabajadores que hubieren sido despedidos con posterioridad a la fecha de presentación de la demanda. Para que las partes tengan la certeza de que son trabajadores con derecho a emitir su voto, y pronunciarse por cualquier opción según sea el caso, una vez identificados se les aplicará en el pulgar derecho un líquido indeleble y les será entregada una boleta en la cual sufragarán, lo anterior con fundamento en los artículos 17 de la Ley Federal del Trabajo; 24 fracción VIII del Reglamento Interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, y 265 numeral 4 inciso b) del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales; tras haber votado se le hará entrega de su identificación y su salida será por Dr. Río de la Loza núm. 68, Col. Doctores, Delegación Cuauhtemoc, de esta ciudad. No computarán los votos de los trabajadores de confianza y únicamente se tomarán en consideración los votos de los trabajadores sindicalizados que concurran al recuento. Con fundamento en el artículo 717 de la Ley Federal del Trabajo se habilitan los días y horas necesarios a fin de que el C. Actuario no suspenda el desahogo de la prueba de recuento que ha sido ordenada. Quedan apercibidos los sindicatos actores y sindicato codemandado, que de no comparecer al desahogo de la prueba de recuento, así como de no presentar a los trabajadores en la fecha y en la hora indicada, se les declarará la deserción de dicha probanza, lo anterior con fundamento en los artículos 899 y 780 de la Ley Federal del Trabajo. Con fundamento en el artículo 688 de la Ley Federal del Trabajo, se ordena girar atento oficio a la Secretaría de Seguridad Pública para que en auxilio de las labores de esta Junta tenga a bien proporcionar los elementos de seguridad necesarios para salvaguardar la seguridad de los trabajadores que intervengan en el desahogo de la prueba de recuento señalado con anterioridad. Notifíquese personalmente a las partes. Así lo proveyó y firma el C. Presidente Titular de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal Lic. Ramón Montaña Cuadra en unión de las CC. Representantes del Capital y del Trabajo de la Junta Especial núm. 10, Lic. Luz María Morales Uribe y Lic. Margarita Albarrán Servín, respectivamente, ante la fe de la Secretaria de Asuntos Colectivos,

Lic. Guadalupe Esther Guerrero López. Doy fe. 640. El Gobierno añade que el 31 de octubre del 2011, tal y como estaba señalado, dio inicio el recuento en las instalaciones de la JLCADF, con las autoridades de la misma y los representantes de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) como observadores para que dieran fe del acto.

641. Mientras se levantaba el acta de la diligencia, con la comparecencia de las partes, y los actuarios se disponían a recibir a los trabajadores para que iniciaran la votación, se dieron enfrentamientos y señales de provocación entre los simpatizantes de ambos sindicatos, lo que derivó en hechos violentos que obligaron al Presidente Titular de la JLCADF a suspender el recuento por falta de garantías. Para mayor referencia, la JLCADF remitió como elementos de prueba, dos discos compactos con la memoria fotográfica y vídeo grabación de los hechos ocurridos, proporcionados por la CDHDF.

642. El 3 de noviembre de 2011, nuevamente se señaló fecha para el desahogo del recuento que había sido suspendido el 31 de octubre de ese año, el cual tuvo verificativo el día 9 de noviembre de 2011 a las 16.00 horas, con la intervención de los representantes legales del STRM, de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. y del SPTCTRM. Por tratarse de la continuidad de la diligencia de recuento, en la que ya se habían hecho las objeciones que a su interés correspondió, únicamente se procedió a recibir los votos de los trabajadores.

643. Cabe señalar que la autoridad laboral no tuvo conocimiento de la forma en que la empresa o los sindicatos hicieron el traslado de los trabajadores, ya que se trata de una carga procesal de las partes que ofrecen el recuento.

644. En dicho recuento comparecieron a emitir su voto 579 trabajadores, de los cuales solamente 47 votaron a favor del STRM, con ello, el resultado de la votación nuevamente fue adverso para éste, lo que hizo evidente que no tiene la representatividad de la mayoría de los trabajadores de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. ya que fueron los propios trabajadores quienes decidieron que no los representara. Este procedimiento se llevó a cabo conforme a lo establecido por la legislación nacional laboral.

645. Por último, resulta falso que la JLCADF se haya negado a resolver la titularidad del contrato colectivo, ya que el 6 de diciembre de 2011, emitió el laudo correspondiente, mismo que al mes de agosto no había quedado firme, lo cual no es imputable a la JLCADF, sino a las diferentes impugnaciones que ha realizado el STRM, como un derecho tutelado por la ley en defensa de sus intereses y así acudir ante otras instancias jurisdiccionales y combatir el laudo que no les favorece.

646. El Gobierno concluye señalando que: a) la legislación laboral nacional, establece las sanciones a las que se hace acreedor cualquier patrón u organización de empleadores que incurra en violaciones a los derechos individuales y/o colectivos de los trabajadores con los que mantienen una relación laboral. Sin embargo, es de señalarse que después del análisis de la queja planteada por el STRM, se aprecia que la información no es suficiente para determinar que exista violación e incumplimiento al marco jurídico, o que haya habido intromisión u omisión por parte del Estado mexicano que hubiera afectado algún derecho de los trabajadores de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V., toda vez que el quejoso no presenta las evidencias de denuncias, acciones, juicios e incumplimientos que permitan avalarlo. En consecuencia, se reitera que la legislación laboral mexicana permite que cualquier trabajador tenga a su alcance los recursos y medios legales para



acudir a las autoridades en defensa de sus derechos laborales; que existen las instancias como la PROFEDET, que brinda el servicio de orientación y asesoría legal gratuita, para la protección de los derechos individuales y/colectivos de los trabajadores; y que resulta absolutamente necesario que los trabajadores denuncien ante las instancias correspondientes, los actos de los patrones que afectan sus derechos laborales, para que las autoridades en la materia estén en posibilidad de sancionarlos y puedan actuar en su defensa, como lo establece claramente la ley; y b) de los hechos manifestados por el sindicato querellante, se desprende que la actuación de la JLCADF y de las autoridades competentes, en todo momento se llevó a cabo en tiempo y forma, dentro de los términos jurídicamente establecidos, en apego a la legislación y en pleno cumplimiento de las facultades que la propia normatividad les otorga; tal es el caso de la solicitud de la «toma de nota» de la sección 187 del STRM, que se atendió y le fue otorgada quedando legítimamente reconocida, o bien los recuentos que se realizaron con motivo de la demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V., en los que el proceder de la JLCADF se apegó a lo que establece la legislación, salvaguardando en todo momento los derechos y la seguridad de los trabajadores, cumpliendo con el procedimiento que marca la ley, y respetando la voluntad de los trabajadores en la elección libre del sindicato que debe administrar el contrato colectivo de trabajo, ya que la titularidad no la otorga la JLCADF sino los trabajadores con su voto, la autoridad sólo legitima la decisión cuando emite el laudo en función de los resultados, con absoluta transparencia y con la participación de todas las partes involucradas.

647. De ninguna manera se puede considerar que haya habido alguna omisión por parte del Estado mexicano, de manera directa o por conducto de las autoridades involucradas, ya que su actuar en todo momento ha sido conforme a lo establecido en la legislación, y en este sentido, los principios contenidos en los Convenios núms. 87 y 98 de la OIT no han sido vulnerados, al contrario, el Gobierno ha emprendido acciones claras para fortalecer la libertad sindical, el derecho a la sindicación y a la negociación colectiva, prueba de ello es la aprobación de las reformas a la Ley Federal del Trabajo, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2012, para garantizar el cumplimiento de los mismos.

México, D.F., siendo el día 7 del mes de mayo del año 2013.

**Para: C. José Luis Morales Pérez**  
**Director de Inspección de Trabajo**  
**Dirección General de Trabajo y Previsión Social**

**De: Elizabeth Calvillo Reynoso, Sección 187-Atento**

**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

**Asunto: Queja de trabajadores de Atento para Inspección**

Por medio del presente documento solicitamos una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones de Trabajo en la empresa Atento Servicios SA de CV, en los siete centros ubicados en el Distrito Federal, con domicilio:

1. Monterrey, N. 100, Esquina con Insurgentes, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700, México, Distrito Federal.
2. Puebla, N. 277, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
3. Chapultepec, N.408, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
4. Dinamarca, N.51, Local Bajo, Col. Juárez, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700, México, Distrito Federal.
5. Yucatán, N.15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6100, México, Distrito Federal.
6. Presas Salinillas, N.317, Colonia Loma Hermosa, Delegación Miguel Hidalgo, C.P 11200, México, Distrito Federal.
7. Av. Insurgentes Sur, N.1971, Piso 4, Local 191, Col. Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México, Distrito Federal.

Debido a que dentro de **los centros de trabajo los(as) trabajadores(as) no hemos presenciado, ni participado en la elección de representantes que participen en las inspecciones de seguridad e higiene**, solicitamos que se presente evidencia documental que pruebe que las comisiones de seguridad e higiene están integrada por:

- a) Un trabajador y el patrón o su representante, cuando el centro de trabajo cuente con menos de 15 trabajadores o cuando el número sea mayor que esté integrada por un coordinador, un secretario y los vocales
- b) Presentar evidencia documental de que se formalizó la constitución de la comisión (día, mes y año), a través de un acta, en sesión con los miembros que se hayan seleccionado.
- c) Presentar evidencia documental de la constitución de cada comisión contiene como mínimo los datos siguientes; Datos del centro de trabajo o El nombre, denominación o razón social,

domicilio completo (calle, número, colonia, municipio o delegación y entidad federativa, código postal), Registro Federal de Contribuyentes o Registro Patronal otorgado por el Instituto Mexicano del Seguro Social, la fecha de inicio de actividades, número de trabajadores del centro de trabajo y de turnos.

- d) En caso de "existir" la comisión de seguridad e higiene, solicitamos la copia de acta o documentación que prueba los asuntos resueltos y tratados durante la última inspección.

En el supuesto de que exista la comisión de seguridad e higiene, solicitamos que se verifique los siguientes aspectos con la finalidad de evitar condiciones inseguras, condiciones peligrosas y accidentes de trabajo:

**a) Riesgo por exposición a ruido**

- Condiciones de diademas, la cuales, no son personales y se encuentran en mal estado (no son ajustables, no cuentan con almohadilla, no cuentan con control de volumen), lo que implica un gran esfuerzo para escuchar y atender las llamadas, afectando el sistema auditivo.
- El sistema de aire acondicionado es altamente ruidoso provocando el ruido afecte la capacidad auditiva de nuestros (as) compañeros(as) durante la jornada de trabajo.

**b) Riesgo por exposición a presión ambientales anormales**

- Aire acondicionado a muy alta potencia, generando temperaturas muy bajas, lo que provoca que gran número de nuestras/os compañero/as se enfermen de las vías respiratorias, se realizan actividades en condiciones no óptimas para la salud.
- Obsoletos instrumentos de medición, composición y temperatura de ductos de aire acondicionado y funcionamiento de los mismos.
- Exposición de ductos de aire acondicionado, son visibles y no cuentan con protección.

**c) Fatiga Física**

- Por trabajo repetitivo, sin oportunidad de tener tiempo de descanso necesario, sólo se cuenta con 20 minutos por cada jornada de trabajo de 6 horas y 30 minutos para jornada de 8 horas, tiempo que incluye pausas para ir al baño y horario de comida, en caso de exceder los 20 o 30 minutos se debe pagar el tiempo, es decir, hacer horas extra sin remuneración alguna.
- Metas de productividad inalcanzables, en la mayoría de los casos, si no se cumplen se deben laborar tiempo extraordinario sin pago.
- Fatiga ocular provocada por mal estado de equipos de cómputo, no se cuenta con protectores de pantalla.

**d) Señalamientos de Seguridad**

- No existen señalamientos básicos que indiquen rutas de evacuación o salida de emergencia, lugares de seguridad, ni ubicación equipos eléctricos de alto voltaje.
- No existen señalamientos que indique procedimiento en caso de incendio o temblores, áreas de fumar, enfermería, comedor, etc.

**e) Prevención y Protección contra incendios o temblores**

- No se aplican procedimientos de seguridad, no existe comisión de protección civil, ni capacitación alguna. En caso de sismo o incendio se impide que los trabajadores(as) desalojen las instalaciones de trabajo.

- En la mayoría de los centros de trabajo no se cuenta con salidas de emergencia. Sólo en Sevilla y Yucatán, éstas son insuficientes y se encurtan cerradas o bloqueadas.
- Sólo hay un extintor por piso, cuando el número de trabajadores es de más de 100 compañeros(as), por lo cual resulta insuficientes.

**f) Edificio, instalaciones y materiales de trabajo**

- No existe reloj checador para registrar nuestra hora de entrada y salida, por lo que se puede actuar impunemente en el incumplimiento del pago de horas extras laboradas.
- No hay un espacio físico destinado para las enfermerías, ni mucho menos se cuenta con un médico o enfermera en cada centro de trabajo. No existen botiquines médicos.
- En la mayoría de los centros de trabajo, las escaleras están deterioradas o son inadecuadas por su tamaño, diseño e improvisación.
- Las sillas, equipo de cómputo, escritorios y diademas son inadecuados para el trabajo que se realiza debido a que están rotos, son obsoletos, no ajustables, ni ergonómicas, incómodos y en mal estado.
- La iluminación artificial (lámparas) es inadecuada e insuficiente, colocada en algunos casos de manera peligrosa, muchas veces expuesta o muy cerca de nuestros(as) compañeros(as).
- Los baños son insuficientes para el número de trabajadores(as) que hay por centro de trabajo.
- Los comedores y cafetería son inadecuados, no están equipados, no existe un espacio destinado propiamente para este fin, más bien, son improvisadas en espacios que no son utilizados para operaciones.

**g) Condiciones insalubres**

- En casi todos los centros de trabajo hay plaga de chinches y pulgas.
- No se hace desinfecciones periódicas de los micrófonos de las diademas, cuando se llegan a limpiar sólo se hace con gel antibacterial.
- No se realiza limpieza en las áreas de trabajo, las alfombras, equipo de cómputo, mamparas y sillas están sucias.
- En los comedores y baños no existe jabón y muchas veces no se cuenta con agua.

En suma, estar expuesto a las anteriores condiciones de trabajo puede traer como consecuencia un alto riesgo de accidentes y enfermedades de trabajo como síndrome de Burnout, fatiga, depresión, laringitis aguda, nódulos vocales y afecciones oculares, auditivas, en zonas lumbares y/o muñeca.

En cuanto a **Condiciones de Trabajo socioeconómicas**, solicitamos la revisión de los siguientes aspectos:

**a) Incumplimiento del pago de salarios registrados ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje**

- La empresa violó la libertad sindical de todos los trabajadores(as) firmando un Contrato Colectivo de Trabajo con la empresa de simulación sindical denominada "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (SPTCTRM). Dicha empresa pertenece a la Federación Sindical Coordinadora Nacional de

- Trabajadores, propiedad del prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez Martínez.
- El Contrato Colectivo estipula un tabulador salarial, pero los sueldos acordados no son percibidos y las categorías que no son respetadas, las cuales son: **Teleoperador I con un sueldo de 5,232, Teleoperador II con un sueldo de 6,141, 95 pesos y Teleoperador Técnico con un sueldo de 7,588.72 pesos.**
- b) Pago completo de utilidades correspondiente al año fiscal 2012**
- Solicitamos la revisión de la carátula fiscal de la Empresa Atento Mexicana, debido a que tiene subcontratados los servicios del Call Center Atento Servicios, por lo que se presupone que gran número de las ganancias Atento Mexicana se deben a las operaciones de Atento Servicios SA de CV.
  - Además, la carátula fiscal de Atento Servicios SA de CV, con la finalidad de conocer la base sobre la que se debe calcular el pago de utilidades.
  - Solicitamos se presente la documentación y actas que acrediten la conformación de la comisión mixta revisora del cálculo y pago de utilidades, integrada por la representación del patrón Atento Servicios SA de CV y Atento Mexicana, así como la elección de los representantes de los trabajadores.
  - Así como, el seguimiento necesario para comprobar el pago correspondiente de utilidades a cada uno de nuestros(as) compañeros (as).

**Atentamente,**

**A nombre de miles de trabajadores y trabajadoras de Atento  
Elizabeth Calvillo  
Sección 187-Atento  
Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

Quedamos a sus órdenes para cualquier aclaración, en: teléfono 5539721357, e-mail elyrc\_cp@hotmail.com o en la dirección de la oficina Río Neva 14 y 16, PB, Colonia Cuauhtemoc, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06500, México, Distrito Federal.





## Consejo de Administración

318.ª reunión, Ginebra, 21 de junio de 2013

GB.318/INS/5/1

Sección Institucional

INS

### QUINTO PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA

## Informes del Comité de Libertad Sindical

### 368.º informe del Comité de Libertad Sindical

#### Índice

	<i>Párrafos</i>
Introducción .....	1-176
<i>Caso núm. 2942 (Argentina): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación</i>	
Queja contra el Gobierno de la Argentina presentada por la Confederación de Educadores Argentinos (CEA) y el Círculo Santiagueño de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS).....	177-185
Conclusiones del Comité.....	186-188
Recomendaciones del Comité .....	189
<i>Caso núm. 2765 (Bangladesh): Informe provisional</i>	
Queja contra el Gobierno de Bangladesh presentada por el Sindicato Cha-Sramik de Bangladesh (BCSU) .....	190-195
Conclusiones del Comité.....	196-200
Recomendaciones del Comité .....	201
<i>Caso núm. 2884 (Chile): Informe definitivo</i>	
Queja contra el Gobierno de Chile presentada por la Asociación Nacional de Profesionales Universitarios de la Dirección del Trabajo (APU), la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) y la Asociación Nacional de Funcionarios del Ministerio Secretaría General de Gobierno (ANFUSEGG) .....	202-219
Conclusiones del Comité.....	210-213
Recomendación del Comité.....	214

*Caso núm. 2912 (Chile): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de Chile presentada por la Confederación de Funcionarios de la Salud Municipalizada (CONFUSAM), la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), el Sindicato Nacional Interempresas de Trabajadores Metalúrgicos, Comunicaciones, Energía y Actividades Conexas (SME), la Confederación Nacional Unitaria de Trabajadores del Transporte y Afines de Chile (CONUTT), la Federación de Sindicatos (Fesinem), la Federación de Sindicatos de Trabajadores de Industrias Pesqueras de la Décima Región (Fetrainpes), la Confederación Nacional de Gente de Mar (Congemar), la Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud (Fenprus), los Sindicatos Transitorios, la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio, la Federación de Eventuales, la Federación de Farmacias, el Sindicato Norponiente, la Confederación Bancaria y los Subcontratados de Tresmontes Lucchetti .....	215-223
Conclusiones del Comité .....	224-226
Recomendación del Comité .....	227

*Caso núm. 2796 (Colombia): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por la Confederación General del Trabajo (CGT) .....	230-239
Conclusiones del Comité .....	240-247
Recomendación del Comité .....	248

*Caso núm. 2880 (Colombia): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por el Sindicato de Trabajadores del Municipio de Villavicencio, apoyada por la Confederación General del Trabajo (CGT) .....	249-257
Conclusiones del Comité .....	258-260
Recomendación del Comité .....	261

*Caso núm. 2933 (Colombia): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por el Sindicato de Trabajadores de la Empresa de Teléfonos de Bogotá, apoyada por la Central Unitaria de Trabajadores .....	262-271
Conclusiones del Comité .....	272-279
Recomendaciones del Comité .....	280

*Caso núm. 2935 (Colombia): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia (SINTRAEMSDDES), apoyada por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y el Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPROS) .....	281-287
Conclusiones del Comité .....	288-289
Recomendación del Comité .....	290

*Caso núm. 2786 (República Dominicana): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno de la República Dominicana presentada por la Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS).....	291-294
Conclusiones del Comité.....	295-298
Recomendaciones del Comité .....	299

*Caso núm. 2980 (El Salvador): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de El Salvador presentada por la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) .....	300-316
Conclusiones del Comité.....	317-321
Recomendaciones del Comité .....	322

*Caso núm. 2918 (España): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de España presentada por la Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO).....	323-353
Conclusiones del Comité.....	354-363
Recomendaciones del Comité .....	364

*Caso núm. 2984 (ex República Yugoslava de Macedonia): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de la ex República Yugoslava de Macedonia presentada por el Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia.....	365-373
Conclusiones del Comité.....	374-378
Recomendaciones del Comité .....	379

*Caso núm. 2914 (Gabón): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno del Gabón presentada por la Confederación Gabonesa de Trabajo – Fuerza Libre (CGT-FL), apoyada por la Federación Sindical Mundial (FSM).....	380-396
Conclusiones del Comité.....	397-409
Recomendaciones del Comité .....	410

*Caso núm. 2445 (Guatemala): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por la Confederación Mundial del Trabajo (CMT) y la Confederación General de Trabajadores de Guatemala (CGTG).....	411-417
Conclusiones del Comité.....	418-423
Recomendaciones del Comité .....	424

*Caso núm. 2609 (Guatemala): Informe provisional*

Quejas contra el Gobierno de Guatemala presentadas por el Movimiento Sindical, Indígena y Campesino Guatemalteco (MSICG), la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG) y la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSI TRAGUA), apoyada por la Confederación Sindical Internacional (CSI) .....	425-456
Conclusiones del Comité.....	457-495
Recomendaciones del Comité .....	496

*Caso núm. 2959 (Guatemala): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSITRAGUA) .....	497-502
Conclusiones del Comité .....	503-505
Recomendación del Comité .....	506

*Caso núm. 2978 (Guatemala): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG) .....	507-515
Conclusiones del Comité .....	516-519
Recomendaciones del Comité .....	520

*Caso núm. 2990 (Honduras): Informe provisional*

Quejas contra el Gobierno de Honduras presentadas por la Federación Auténtica Sindical de Honduras (FASH), el Sindicato de Trabajadores de Casa Comercial Matthews Cemcol Comercial y Similares (SITRACCMACCOS) y el Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA) .....	521-537
Conclusiones del Comité .....	538-543
Recomendaciones del Comité .....	544

*Caso núm. 2991(India): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de la India presentada por el Sindicato de Trabajadores del Vestido y Afines (GAWU) .....	545-576
Conclusiones del Comité .....	558-565
Recomendaciones del Comité .....	566

*Caso núm. 2508 (República Islámica del Irán): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno de la República Islámica del Irán presentada por la Confederación Sindical Internacional (CSI) y la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) .....	567-576
Conclusiones del Comité .....	577-582
Recomendaciones del Comité .....	583

*Caso núm. 2740 (Iraq): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno del Iraq presentada por la Federación Iraquí de Industrias .....	584-589
Conclusiones del Comité .....	590-593
Recomendación del Comité .....	594

*Caso núm. 2945 (Líbano): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno del Líbano presentada por la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y la Asociación de Industriales Libaneses (ALI) .....	595-601
Conclusiones del Comité .....	602-609
Recomendaciones del Comité .....	610

*Caso núm. 2919 (México): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de México presentada por el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) .....	611-647
Conclusiones del Comité.....	648-652
Recomendaciones del Comité .....	653

*Caso núm. 2920 (México): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de México presentada por el Sindicato de la Unión de Trabajadores del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal, la Asociación Sindical de Trabajadores del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, la Unión Nacional de Trabajadores de Educación Media Superior y Organismos Públicos Descentralizados y el Sindicato del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal .....	654-667
Conclusiones del Comité.....	668-670
Recomendación del Comité.....	671

*Caso núm. 2981 (México): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de México presentada por la Federación Sindical Mundial (FSM) .....	672-681
Conclusiones del Comité.....	682-685
Recomendación del Comité.....	686

*Caso núm. 2916 (Nicaragua): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de Nicaragua presentada por el Sindicato de Trabajadores Administrativos y Docentes del Ministerio de Educación (SINTRADOC).....	687-694
Conclusiones del Comité.....	695-698
Recomendación del Comité.....	699

*Caso núm. 2943 (Noruega): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de Noruega presentada por la Confederación de Sindicatos de Profesionales (Unio) con el apoyo de la Federación de Asociaciones de Profesionales de Noruega (Akademikerne), la Confederación de Sindicatos Profesionales (YS), la Policía de la Unión Nórdica (NPF) y la Confederación Europea de Policía (EuroCop) .....	700-754
Conclusiones del Comité.....	755-760
Recomendación del Comité.....	761

*Caso núm. 2855 (Pakistán): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno del Pakistán presentada por la Federación de Trabajadores del Pakistán (PWF).....	762-766
Conclusiones del Comité.....	767-768
Recomendación del Comité.....	769

*Caso núm. 2964 (Pakistán): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno del Pakistán presentada por el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán.....	770-782
--	---------



Conclusiones del Comité .....	783-786
Recomendaciones del Comité.....	787
<i>Caso núm. 2921 (Panamá): Informe definitivo</i>	
Queja contra el Gobierno de Panamá presentada por la Asociación Nacional de Funcionarios de la Caja de Seguro Social (ANFACSS), la Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social (AECSS), la Asociación de Médicos Odontólogos y Profesionales y Afines de la Caja del Seguro Social (AMOACSS) y la Confederación Nacional de Unidad Sindical Independiente (CONUSI) .....	788-793
Conclusiones del Comité .....	794-797
Recomendación del Comité .....	798
<i>Caso núm. 2883 (Perú): Informe definitivo</i>	
Queja contra el Gobierno del Perú presentada por la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP).....	799-806
Conclusiones del Comité .....	807-809
Recomendación del Comité .....	810
<i>Caso núm. 2972 (Polonia): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación</i>	
Queja contra el Gobierno de Polonia presentada por la Comisión Nacional de NSZZ «Solidarnosc» y la Alianza de Sindicatos de Polonia (OPZZ).....	811-821
Conclusiones del Comité .....	822-8235
Recomendación del Comité .....	826
<i>Caso núm. 2976 (Turquía): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación</i>	
Queja contra el Gobierno de Turquía presentada por IndustriALL Global Union .....	827-842
Conclusiones del Comité .....	843-846
Recomendaciones del Comité.....	847
<i>Caso núm. 2254 (República Bolivariana de Venezuela): Informe provisional</i>	
Queja contra el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela presentada por la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECAMARAS) .....	848-959
Conclusiones del Comité .....	960-984
Recomendaciones del Comité.....	985
<i>Casos núms. 2917 y 2968 (República Bolivariana de Venezuela): Informe provisional</i>	
Quejas contra el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela presentadas por la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) (caso núm. 2917) y la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV) (caso núm. 2968) .....	986-1014
Conclusiones del Comité .....	1015-1022
Recomendaciones del Comité.....	1023

## Introducción

1. El Comité de Libertad Sindical, creado por el Consejo de Administración en su 117.<sup>a</sup> reunión (noviembre de 1951), se reunió en la Oficina Internacional del Trabajo, en Ginebra, los días 30 y 31 de mayo y 7 de junio de 2013, bajo la presidencia del Profesor Paul van der Heijden.
2. Los miembros del Comité de nacionalidad argentina, colombiana, mexicana y noruega no estuvieron presentes durante el examen de los casos relativos a Argentina (caso núm. 2942), Colombia (casos núms. 2796, 2880, 2933 y 2935), México (casos núms. 2919, 2920 y 2981) y Noruega (caso núm. 2943), respectivamente.

\* \* \*

3. Se sometieron al Comité 163 casos, cuyas quejas habían sido comunicadas a los gobiernos interesados para que enviaran sus observaciones. En su presente reunión, el Comité examinó 38 casos en cuanto al fondo, llegando a conclusiones definitivas en 27 casos y a conclusiones provisionales en 11 casos; los demás casos fueron aplazados por motivos que se indican en los párrafos siguientes.

## Casos graves y urgentes sobre los que el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración

4. El Comité considera necesario llamar especialmente la atención del Consejo de Administración sobre los casos núms. 2254 (República Bolivariana de Venezuela), 2445 (Guatemala), 2508 (República Islámica del Irán), 2609 y 2978 (Guatemala) habida cuenta de la extrema gravedad y urgencia de las cuestiones planteadas en ellos.

## Llamamientos urgentes

5. En lo que respecta a los casos núms. 2203 (Guatemala), 2318 (Camboya), 2648 (Paraguay), 2712 y 2714 (República Democrática del Congo), 2723 (Fiji), 2794 (Kiribati), 2807 (República Islámica del Irán), 2871 (El Salvador), 2902 (Pakistán), 2928 (Ecuador), 2932 (El Salvador), 2937 (Paraguay), 2946 (Colombia), 2948 (Guatemala), 2951 (Camerún), 2954 (Colombia), 2957 (El Salvador), 2961 (Líbano), 2963 (Chile), 2967 (Guatemala), 2973 (México), 2974 (Colombia), 2975 (Costa Rica), 2985 (El Salvador), 2988 (Qatar), 2989 (Guatemala), 2992 (Costa Rica), 2993 (Colombia) y 2994 (Túnez), el Comité observa que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la queja o desde el último examen del caso, no se ha recibido la información que se había solicitado a los Gobiernos. El Comité señala a la atención de estos Gobiernos que, de conformidad con el procedimiento establecido en el párrafo 17 de su 127.º informe, aprobado por el Consejo de Administración, presentará en su próxima reunión un informe sobre el fondo de estos casos, aunque la información o las observaciones completas solicitadas no se hayan recibido en los plazos señalados. Por consiguiente, insta a estos Gobiernos a que transmitan o completen sus observaciones o informaciones con toda urgencia.

## Nuevos casos

6. El Comité aplazó hasta su próxima reunión el examen de los casos siguientes: núms. 3012 (El Salvador), 3013 (El Salvador), 3015 (Canadá), 3016 (República Bolivariana de Venezuela), 3017 (Chile), 3018 (Pakistán), 3019 (Paraguay), 3020 (Colombia), 3021

(Turquía), 3022 (Tailandia), 3023 (Suiza), 3024 (Marruecos), 3025 (Egipto), 3026 (Perú) y 3027 (Colombia) con respecto a los cuales se espera información y observaciones de los respectivos Gobiernos. Todos estos casos corresponden a quejas presentadas después de la última reunión del Comité.

### **Observaciones esperadas de los Gobiernos**

7. El Comité aún espera recibir observaciones o información de los Gobiernos en relación con los casos siguientes: núms. 2177 y 2183 (Japón), 2516 (Etiopía), 2620 (República de Corea), 2655 (Camboya), 2684 (Ecuador), 2708 (Guatemala), 2726 y 2743 (Argentina), 2753 (Djibouti), 2761 (Colombia), 2882 (Bahrein), 2892 (Turquía), 2896 (El Salvador), 2908 (El Salvador), 2913 (Guinea), 2923 (El Salvador), 2925 (República Democrática del Congo), 2929 (Costa Rica), 2979 (Argentina), 2982 (Perú), 2986 (El Salvador), 2995 (Colombia), 2999 (Perú), 3000 (Chile), 3001 y 3002 (Estado Plurinacional de Bolivia), 3003 (Canadá), 3005 (Chile), 3007 y 3008 (El Salvador), 3009 (Perú), 3010 (Paraguay) y 3011 (Turquía).

### **Observaciones parciales recibidas de los Gobiernos**

8. En relación con los casos núms. 2673 (Guatemala), 2713 (República Democrática del Congo), 2715 (República Democrática del Congo), 2768 (Guatemala), 2797 (República Democrática del Congo), 2811 (Guatemala), 2817 (Argentina), 2824 (Colombia), 2830 (Colombia), 2889 (Pakistán), 2893 (El Salvador), 2897 (El Salvador), 2900 (Perú), 2924 (Colombia), 2927 (Guatemala), 2946 (Colombia), 2947 (España), 2962 (India), 2970 (Ecuador) y 3014 (Montenegro), los Gobiernos enviaron información parcial sobre los alegatos formulados. El Comité pide a estos Gobiernos que completen con la mayor brevedad sus observaciones con el fin de que pueda examinar estos casos con pleno conocimiento de causa.

### **Observaciones recibidas de los Gobiernos**

9. Con respecto a los casos núms. 2265 (Suiza), 2694 (México), 2745 (Filipinas), 2749 (Francia), 2869 (Guatemala), 2900 (Perú), 2922 (Panamá), 2926 (Ecuador), 2936 (Chile), 2939 (Brasil), 2941 (Perú), 2949 (Swazilandia), 2950 (Colombia), 2953 (Italia), 2955 (República Bolivariana de Venezuela), 2956 (Estado Plurinacional de Bolivia), 2965 (Perú), 2966 (Perú), 2969 (Mauricio), 2971 y 2983 (Canadá), 2987 (Argentina), 2996 (Perú), 2997 (Argentina), 2998 (Perú), 3004 (Chad) y 3006 (República Bolivariana de Venezuela), el Comité ha recibido las observaciones de los Gobiernos y se propone examinarlas en su próxima reunión.

### **Retiro de una queja**

10. En lo que respecta al caso núm. 2806 (Reino Unido), el Comité tomó nota de que la organización querellante pidió el retiro de su queja ya que proseguirá los asuntos en cuestión en la Corte Europea de Derechos Humanos.

### **Casos sometidos a la Comisión de Expertos**

11. El Comité señala a la atención de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones los aspectos legislativos de los casos siguientes: Guatemala (caso

núm. 2609), República Dominicana (caso núm. 2786), Indonesia (caso núm. 2737) y Ucrania (caso núm. 2843).

## Seguimiento dado a las recomendaciones del Comité y del Consejo de Administración

### Caso núm. 2837 (Argentina)

12. El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 290 a 312] y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones:
- a) el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que no se excluya a la Asociación de Trabajadores del Estado (ATE) de las negociaciones sobre las condiciones laborales de los trabajadores del ente autárquico Teatro Colón;
  - b) el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias — incluido si fuere necesaria la modificación de la legislación — para que la declaración de ilegalidad de la huelga no corresponda al Gobierno sino a un órgano independiente de las partes y que cuente con su confianza, y
  - c) el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la decisión judicial en relación con la solicitud de levantamiento del fuero sindical de los ocho delegados de la ATE sancionados con cesantía, y que indique si el alegato relativo a la suspensión de otros trabajadores ha sido objeto de una demanda judicial.
13. Por comunicación de fecha 26 de noviembre de 2012, el Gobierno envía la respuesta transmitida por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA) en la que se indica lo siguiente: 1) en lo respecta a la recomendación *a*), el GCBA ratifica su compromiso de incluir en la negociación colectiva a todos los sindicatos reconocidos de acuerdo a su representación, de conformidad con las normas internacionales del trabajo y en tal sentido, la ATE formó parte de la negociación llevada a cabo en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires que tuvo como resultado el convenio colectivo de trabajo celebrado en el año 2010, aplicable a todos los trabajadores del Poder Ejecutivo; 2) en cuanto a la recomendación *b*), se ha tomado nota de la recomendación y se procederá a evaluar la posibilidad de constituir un órgano independiente que pueda intervenir en lo que respecta a la declaración de ilegalidad de la huelga, y 3) por sentencia de septiembre de 2012, la autoridad judicial no hizo lugar a la solicitud de la autoridad administrativa de excluir de la tutela sindical (protección que impide el despido) a un dirigente sindical.
14. Por comunicación de 22 de marzo de 2013, la ATE manifiesta que las recomendaciones del Comité fueron desconocidas y concretamente alega: 1) el incumplimiento de sentencias judiciales de 2008 y 2012 en las que se dispuso que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires continúe la negociación colectiva en el Teatro Colón, con la intervención de la Asociación de Trabajadores del Estado (ATE), y 2) que aunque el Juzgado Nacional del Trabajo núm. 76 dispuso rechazar la solicitud de exclusión de tutela con respecto a un dirigente sindical, otros juzgados, en violación de la Constitución Nacional y de los tratados internacionales, hicieron lugar a las solicitudes de levantamiento de la tutela sindical en relación con dos dirigentes sindicales (según los querellantes estas sentencias fueron apeladas y se encuentran en trámite ante la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo).
15. *El Comité toma nota de todas las informaciones comunicadas por el Gobierno y de las informaciones complementarias comunicadas por la ATE. A este respecto, el Comité pide al Gobierno que envíe sus informaciones en relación con las informaciones complementarias de la ATE y en particular que informe sobre el resultado de los recursos*

*de apelación relacionados con la exclusión de la tutela sindical a dos dirigentes sindicales de ATE (Sres. Máximo Parpagnoli y Pastor Mora). Asimismo, el Comité pide al Gobierno que informe sobre la situación de los otros cinco delegados sindicales en relación con los cuales también se había alegado que se habían iniciado acciones judiciales de exclusión de la tutela sindical.*

### **Caso núm. 2867 (Estado Plurinacional de Bolivia)**

**16.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 313 a 361]:

- a) el Comité invita a la Central Obrera Boliviana (COB) a que comunique a las autoridades los nombres de las personas que fueron agredidas, heridas o detenidas durante la huelga general y las manifestaciones realizadas en abril de 2011 a efectos de que el Gobierno pueda realizar sin demora una investigación que permita deslindar responsabilidades y en caso de que se constate un abuso en el uso de la fuerza se sancione a los culpables;
- b) el Comité espera que una vez resueltas las impugnaciones en relación con el incumplimiento de las normas estatutarias de la Central Obrera Departamental de Santa Cruz, se dictará si ello corresponde, la resolución por la que se establece la declaratoria en comisión (licencia sindical) de los dirigentes sindicales concernidos;
- c) el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que sin demora se reembolse a los trabajadores de la Caja Nacional de Salud que no participaron en la huelga de abril de 2011 el monto del salario que les haya sido descontado. Asimismo, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para garantizar que la declaración de ilegalidad de la huelga no corresponda al Gobierno sino a un órgano independiente de las partes y que cuente con su confianza y que le informe sobre el resultado del recurso interpuesto por la FENSEGURAL contra la resolución administrativa núm. 042 por la que se declaró la ilegalidad de la huelga en el sector;
- d) en lo que respecta al alegado despido de la dirigente sindical Sra. Fidelia Flores Gómez de la empresa Laboratorios Farmacéuticos LAFAR, el Comité pide al Gobierno que tome medidas para que se realice una investigación sobre los motivos del despido y que le mantenga informado sobre los resultados de la misma;
- e) el Comité pide al Gobierno que se asegure el cumplimiento de su orden de reincorporación al trabajo de los dirigentes sindicales Sres. Hilder Alarcón Mayta y Marco Antonio Herbas Córdova en la empresa WILED S.R.L. PATISU Ltda., y
- f) el Comité pide al Gobierno que vele por el cumplimiento de su orden de reincorporación al trabajo de los dirigentes sindicales Sres. Mario Chipana Mamani, Genaro Espejo Huanca, Ramiro Saire Lliulli y Lucio Apaza Nina en la empresa NOVARA S.R.L. y que le mantenga informado sobre el resultado del recurso de amparo constitucional que habrían interpuesto los perjudicados.

**17.** Por comunicación de fecha 21 de septiembre de 2012, el Gobierno manifiesta en relación con las recomendaciones del Comité que:

- en lo que respecta a la recomendación *a)*, le corresponde a la COB enviar sus observaciones sobre esta cuestión. *El Comité toma nota de estas informaciones y pide una vez más a la COB que comunique a las autoridades los nombres de las personas que fueron agredidas, heridas o detenidas durante la huelga general y las manifestaciones realizadas en abril de 2011, a efectos de que el Gobierno pueda realizar sin demora una investigación que permita deslindar responsabilidades y en caso de que se constate un abuso en el uso de la fuerza se sancione a los culpables. En caso de que no se comuniquen las informaciones correspondientes, el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos;*



- en cuanto a la recomendación *b)*, la solicitud de reconocimiento y declaratoria en comisión de la Directiva de la Central Obrera Departamental de Santa Cruz, encabezada por el Sr. Mario Vidal Ojeda, es de conocimiento de su ente matriz, la Central Obrera Boliviana, liderada por el Sr. Juan Carlos Trujillo, así como de su directiva en pleno, quienes se encuentran en proceso de resolver el conflicto orgánico interno, impugnaciones y otros asuntos de dicha organización afiliada. Salvados los referidos asuntos internos y una vez que la COB comunique los resultados de las gestiones al interior de la COB, la Cartera de Estado procederá a dictar la resolución ministerial correspondiente. *El Comité toma nota de estas informaciones y confía en que una vez resueltas las impugnaciones en relación con el incumplimiento de las normas estatutarias de la Central Obrera Departamental de Santa Cruz, se dictará si ello corresponde, la resolución por la que se establece la declaratoria en comisión (licencia sindical) de los dirigentes sindicales concernidos;*
- en cuanto al primer punto del inciso *c)*, la Gerencia General de la Caja Nacional de Salud ha enviado la nota núm. 903, de 16 de agosto de 2012, mediante la cual comunica que en mayo de 2011 se procedió a la devolución de los descuentos efectuados a aquellos trabajadores que demostraron, con documentación, haber trabajado durante los días de conflicto. Sobre el segundo punto, se prevé que el anteproyecto de la nueva Ley General del Trabajo incluirá los procedimientos y condiciones para la declaratoria de ilegalidad de las huelgas. Por último, ante la solicitud de revocatoria presentado por la FENSEGURAL contra la resolución administrativa núm. 042, corresponde informar que, mediante resolución administrativa núm. 086-11, de 27 de mayo de 2011, se rechazó dicho recurso y se confirmaron todas las disposiciones de la resolución administrativa 042. *El Comité toma nota de estas informaciones y confía en que la modificación de la Ley General del Trabajo tenga en cuenta que la declaración de ilegalidad de la huelga no debe corresponder al Gobierno sino a un órgano independiente de las partes y que cuente con su confianza;*
- en lo que respecta a la recomendación *d)*, la Jefatura Departamental de Trabajo de La Paz informa que, conforme a la verificación efectuada por la Inspección del Trabajo la Sra. Fidelia Flores Gómez presentó su carta de renuncia voluntaria a la empresa Laboratorios LAFAR. Los montos con relación a sus beneficios sociales fueron depositados en la Unidad de Fondos en Custodia de la Jefatura Departamental de Trabajo de La Paz. Dicho monto fue girado mediante cheque a favor de la ex trabajadora beneficiaria en el mes de mayo de 2011, concluyéndose así la relación laboral entre la empresa Laboratorios LAFAR y la Sra. Fidelia Flores Gómez. *El Comité toma nota de estas informaciones;*
- en cuanto a la recomendación *e)*, la Jefatura Departamental de Trabajo de La Paz informó que, según el informe núm. V032/11, preparado por la Inspección del Trabajo, el 14 de febrero de 2011 se dio cumplimiento con la reincorporación del Sr. Marco Antonio Herbas Córdova a su fuente laboral en tanto que en lo referente al Sr. Hilder Alarcón Mayta, se le pagaron sus beneficios sociales. *El Comité toma nota con satisfacción del reintegro del Sr. Marco Antonio Herbas Córdova. Por otra parte, el Comité pide al Gobierno que informe sobre las causas por las que el Sr. Hilder Alarcón Mayta no fue reintegrado en su puesto de trabajo, tal como lo había solicitado;*
- en lo que respecta a la recomendación *f)*, el recurso de amparo constitucional se encuentra en la Sala Civil de la Corte Superior de Distrito núm. 1 desde el 9 de diciembre de 2011. *El Comité toma nota de estas informaciones. El Comité pide una vez más al Gobierno que vele por el cumplimiento de la orden de reincorporación al trabajo ordenada por el Gobierno de los dirigentes sindicales Sres. Mario Chipana Mamani, Genaro Espejo Huanca, Ramiro Saire Lliulli y Lucio Apaza Nina en la*

*empresa NOVARA S.R.L. En cuanto al recurso de amparo constitucional interpuesto por los dirigentes sindicales en cuestión, el Comité lamenta el largo tiempo transcurrido sin que la autoridad judicial se haya pronunciado al respecto. El Comité recuerda que «la demora en la aplicación de la justicia equivale a la denegación de esta última» [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 105] y pide al Gobierno que le informe sobre el resultado del recurso de amparo en cuestión.*

### **Caso núm. 2355 (Colombia)**

- 18.** El Comité examinó el presente caso en su reunión de marzo de 2012 [véase 363 informe, párrafos 33 a 37] y en esa ocasión pidió al Gobierno que: 1) en relación con los alegatos relativos a la empresa ECOPETROL, le mantenga informado de la evolución de la situación cinco trabajadores despedidos en Cartagena; asimismo, observando que ni la organización querellante ni el Gobierno habían respondido a su recomendación anterior: i) invitó a la organización querellante a que suministre al Gobierno toda la información a su alcance respecto de los alegatos según los cuales ECOPETROL SA. otorga de manera individual o de otro modo beneficios, mejoras o bonificaciones a los trabajadores no sindicalizados, promoviendo la desafiliación sindical, y ii) pidió al Gobierno que tome las medidas necesarias para llevar a cabo con urgencia una investigación independiente a fin de determinar con todos los elementos de información la veracidad de los mismos; 2) en relación con la negativa de la empresa Chevron Petroleum Company a negociar colectivamente con la organización sindical, el nombramiento de un Tribunal de Arbitramento Obligatorio y el recurso de anulación del laudo arbitral incoado por la empresa y la organización sindical ante la Corte Suprema de Justicia, confirme que el recurso de anulación del laudo arbitral planteado por la empresa ante la Corte Suprema de Justicia fue rechazado; y 3) tome las medidas necesarias en consulta con los interlocutores sociales para enviar una propuesta al Poder Legislativo con miras a modificar la legislación nacional (artículo 430, h)), del Código Sustantivo del Trabajo) a fin de definir las condiciones del ejercicio del derecho de huelga en el sector del petróleo, con la posibilidad de prever un servicio mínimo negociado, con la participación de las organizaciones sindicales, el empleador y las autoridades públicas concernidas.
- 19.** Por comunicación de 28 de mayo de 2013, el Gobierno informa que la Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos ante la OIT (CETCOIT) inició sus tareas, en relación con la queja y los alegatos vinculados con la empresa ECOPETROL, en agosto de 2012, con la participación continua de la Procuraduría General de la Nación y del Ministerio de Trabajo y que gracias a las labores realizadas las partes alcanzaron un acuerdo. El Gobierno agradece a la Dirección del Departamento de Normas Internacionales del Trabajo por todo el apoyo, la asistencia técnica y el acompañamiento brindado a la CETCOIT. El Gobierno envía copia del acuerdo alcanzado en el que se manifiesta que se considera fundamental dar una solución definitiva a las personas que fueron despedidas en el marco del conflicto colectivo 2002-2004 que permita culminar las diferencias y lograr armonía en las relaciones laborales en un marco de legalidad. Asimismo, en el acuerdo la Unión Sindical Obrera de la Industria del Petróleo (USO) manifiesta que la queja en el caso núm. 2355, en lo que respecta a ECOPETROL SA se considera cerrada.
- 20.** *El Comité toma nota con interés de estas informaciones. Por otra parte, el Comité pide al Gobierno que confirme que el recurso de anulación del laudo arbitral planteado por la empresa Chevron Petroleum Company ante la Corte Suprema de Justicia fue rechazado, así como que informe si se han tomado medidas en consulta con los interlocutores sociales para enviar una propuesta al Poder Legislativo con miras a modificar la legislación nacional (artículo 430, h), del Código Sustantivo del Trabajo) a fin de definir las condiciones del ejercicio del derecho de huelga en el sector del petróleo, con la*

*posibilidad de prever un servicio mínimo negociado, con la participación de las organizaciones sindicales, el empleador y las autoridades públicas concernidas.*

### **Caso núm. 2676 (Colombia)**

**21.** El Comité recuerda que en su reunión de junio de 2010 [véase 357.º informe, párrafo 300] formuló las recomendaciones siguientes:

- a)* en lo que respecta a la denegación por parte del Ministerio de la Protección Social de la solicitud de inscripción en el Registro Sindical de la organización sindical fundada el 2 de abril de 2006 (ASCOTRACOL), el Comité señala que si lo desea la organización sindical puede, una vez subsanadas las omisiones e inconsistencias puestas de relieve en las resoluciones mencionadas, solicitar nuevamente la inscripción en el registro de su acta de fundación, de sus estatutos y de su junta directiva y pide al Gobierno que en tal caso proceda a la inmediata inscripción de la organización sindical, y
- b)* en lo que respecta al alegato según el cual tan pronto como la autoridad administrativa denegó la inscripción de la organización sindical, la empresa procedió al despido de los miembros de la junta directiva y de 40 trabajadores que participaron en la fundación del sindicato o se adhirieron al mismo, circunstancia constatada por la autoridad judicial en sus decisiones, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que se proceda al reintegro de los trabajadores despedidos si es que efectivamente fueron despedidos por haber constituido la organización sindical y en caso de que la reincorporación de los mismos resulte imposible por razones objetivas e imperiosas, el Comité pide al Gobierno que se asegure de que dichos trabajadores reciban una indemnización apropiada, de manera que constituya una sanción suficientemente disuasoria y eficaz contra los despidos antisindicales. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado al respecto.

**22.** En su reunión de junio de 2011, el Comité tomó nota de que el Gobierno indicó que 1) la Dirección Territorial del Atlántico del Ministerio de la Protección Social certificó que «no existe vigente» solicitud de inscripción de sindicato, ni existencia de sindicato inscrito donde haga parte la empresa COOLITERIAL; y 2) se han proferido decisiones judiciales adversas a los peticionarios, que el Gobierno respeta y acata en el ejercicio de las funciones y atribuciones propias de la separación de los poderes públicos. Teniendo en cuenta estas informaciones, el Comité pidió al Gobierno que: *a)* confirme que el sindicato no ha solicitado nuevamente el registro, y *b)* comunique el texto de las decisiones judiciales sobre los despidos alegados que según el Gobierno habrían sido adversas. En espera de estas informaciones, el Comité mantiene sus anteriores recomendaciones [véase 360.º informe, párrafos 37 a 39].

**23.** Por comunicación de 24 de julio de 2012, el Gobierno informa que la organización ASCOTRACOL realizó nuevamente el proceso de inscripción y mediante depósitos núms. 151, 152 y 029 de 11 de julio de 2012 se procedió a la inscripción de la organización y al registro de la junta directiva y de los estatutos. Asimismo, el Gobierno envía copia de las sentencias judiciales que no hicieron lugar a las demandas de reintegro, así como de autos de terminación de procesos por medio de conciliaciones entre las partes. *El Comité toma nota de estas informaciones y en particular toma nota con interés de la inscripción de la organización sindical ASCOTRACOL.*

### **Caso núm. 2818 (El Salvador)**

**24.** En su reunión de junio de 2011, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 360.º informe, párrafo 634]:

El Comité pide una vez más al Gobierno que en consulta con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas acelere el trámite para la reforma de la

legislación, asegurando que garantice plenamente el respeto de los principios de la libertad sindical de los empleados municipales y expresa la firme esperanza de que en un futuro muy próximo el Sindicato de Trabajadores, Empleados de los Servicios Municipales de El Salvador (SITESMUES) podrá representar a los empleados de varias municipalidades. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del estado de trámite de dicha reforma, que acepte rápidamente la asistencia técnica de la OIT con el objetivo de asegurar que el sindicato querellante pueda representar a empleados de varias municipalidades.

25. En su comunicación de fecha 15 de febrero de 2012, el Gobierno declara que continúa tripartitamente con el proceso de revisión y reforma de la Ley del Servicio Civil, procurando incorporar medidas garantistas y de tutela efectiva de los derechos laborales de los trabajadores municipales.
26. *El Comité toma nota de estas informaciones y pide al Gobierno que le mantenga informado de la evolución del proceso de diálogo social emprendido. El Comité espera que podrá constatar avances en un futuro próximo y recuerda que la asistencia de la OIT está a su disposición.*

### **Caso núm. 2292 (Estados Unidos)**

27. El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de noviembre de 2011 y, en esa ocasión, tomó nota con interés de las informaciones comunicadas por el Gobierno, según las cuales se había proporcionado a los funcionarios de seguridad del transporte (TSO) un marco para entablar negociaciones colectivas respecto de determinadas cuestiones y se iban a celebrar elecciones para determinar la representación sindical de los TSO en marzo y abril de 2011 [véase 362.º informe, párrafos 53 a 57]. El Comité pidió al Gobierno que lo mantuviera informado de la evolución de la situación.
28. En una comunicación de fecha 11 de octubre de 2012, el Gobierno informa al Comité que el Administrador de Seguridad del Transporte promulgó un decreto titulado «Los funcionarios de seguridad del transporte y la negociación colectiva» por el que se prevé una elección de representantes y, de elegirse un sindicato, se establece un proceso para un marco de representación sindical único para la Administración de Seguridad del Transporte (TSA) que no contraviene su misión de proteger la seguridad pública. El decreto permite al representante exclusivo de los TSO negociar colectivamente sobre ciertas cuestiones como: el proceso de gestión del desempeño, en la medida en que no existan disposiciones en contra que lo excluyan; el proceso de recompensas y reconocimiento; el proceso de gestión de la presencia de los trabajadores; ciertas pujas sobre los turnos de trabajo y las vacaciones anuales; la política de intercambio de turnos; la política de traslados; el proceso de transformación de la organización del trabajo a tiempo completo en trabajo a tiempo parcial y viceversa; los uniformes y las deducciones para su adquisición, aunque no se incluyen los requisitos de seguridad pertinentes, y las subvenciones para el aparcamiento. En el decreto también se compromete a establecer un sistema de solución de conflictos para los empleados y a permitir al representante exclusivo que sugiera propuestas de modificación del sistema. Los TSO eligieron a la Federación Americana de Empleados Gubernamentales (AFGE) su representante exclusivo en unas elecciones parciales celebradas entre el 23 de mayo y el 21 de junio de 2011. El 23 de junio de ese año, la Dirección Federal de Relaciones de Trabajo certificó a la AFGE sindicato representativo exclusivo de los TSO. Las partes alcanzaron un acuerdo de negociación colectiva provisional que fue presentado a los miembros de la AFGE para su ratificación entre el 1.º de octubre y el 9 de noviembre de 2012. En una comunicación de fecha 23 de enero de 2013, el Gobierno añade que el acuerdo, firmado por tres años, fue ratificado el 9 de noviembre de 2012 con 17 236 votos a favor y 1 774 en contra.
29. *El Comité toma nota con satisfacción de estas informaciones.*

**Caso núm. 2841 (Francia)**

30. El Comité examinó el presente caso en su reunión de noviembre de 2011 y, en esta ocasión, formuló la recomendación siguiente [véase 362.º informe, párrafo 1043]:

El Comité ruega al Gobierno que dé prioridad, en el futuro, ante una situación de paralización de un servicio no esencial pero que justifique la imposición de un servicio mínimo de funcionamiento, a la participación de las organizaciones de trabajadores y de empleadores concernidas en este ejercicio, y que no recurra a la imposición de la medida de manera unilateral.

31. En una comunicación de fecha 6 de septiembre de 2012, el Gobierno indica que: 1) Francia no ha sufrido ninguna nueva situación de paralización de un servicio no esencial, y que desde 2011 los conflictos sociales en Francia no han estado marcados por ningún movimiento de protesta de naturaleza, magnitud y duración comparables a los surgidos en octubre de 2010 contra la reforma de las pensiones; 2) los conflictos registrados se circunscribieron a sectores geográficos y profesionales limitados y ninguno de ellos provocó la paralización de todo un servicio, como sucedió con el sector petrolífero en octubre de 2010; 3) la concertación ha sido siempre el medio privilegiado para elaborar el derecho a la huelga en Francia, como recomienda el Comité; y 4) por ejemplo, se han adoptado recientemente disposiciones relativas al derecho a la huelga en el sector del transporte aéreo de pasajeros mediante la ley núm. 2012-375 de 19 de marzo de 2012 que invitan expresamente a la concertación antes de que se produzca un conflicto; dicha ley establece un dispositivo de diálogo social preventivo al ejercicio de derecho de huelga; en la ley se incita al empleador y a las organizaciones sindicales representativas a entablar negociaciones con el fin de firmar un acuerdo marco en el que se organiza un procedimiento de prevención de conflictos y se trata de desarrollar el diálogo social; en aplicación de este acuerdo, el recurso a la huelga sólo puede invocarse tras una negociación entre el empleador y los sindicatos; el acuerdo marco fija las reglas de organización y de desarrollo de la negociación previas al conflicto.

32. *El Comité toma buena nota de estas informaciones.*

**Caso núm. 2361 (Guatemala)**

33. El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de noviembre de 2011 [véase 362.º informe, párrafos 1081 a 1097] y formuló las siguientes recomendaciones:

- a) en relación con el conflicto colectivo en el municipio de Chinautla, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que se extendieron dos certificaciones las cuales fueron remitidas a la Fiscalía Distrital del ministerio público y al Juzgado Primero de Primera Instancia Penal y Delitos contra el Ambiente respectivamente, y el proceso se encuentra en trámite. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- b) en relación con los alegatos de SINTRAMUNICH relativos a que la municipalidad de Chiquimula ha despedido o ha solicitado la cancelación de contratos de trabajo a varios trabajadores (en particular, de los miembros del sindicato) y ha condicionado el pago de los salarios a la renuncia de los trabajadores, a pesar de la existencia de dos procesos judiciales sobre «conflicto colectivo de carácter económico y social», el Comité recuerda que había pedido al Gobierno que tomara las medidas necesarias para el reintegro de aquellos trabajadores que fueron despedidos sin autorización del juez en incumplimiento de la decisión judicial de «emplazamiento para negociar» que prohíbe toda terminación de los contratos sin autorización judicial, con el pago de los salarios caídos y que lo mantuviera informado al respecto así como de la decisión del Tribunal de Conciliación. El Comité pide al Gobierno que indique sin demora si los trabajadores que fueron despedidos sin autorización del juez han sido efectivamente reintegrados en sus puestos de trabajo con el pago de los salarios caídos y otras prestaciones legales, y



- c) en relación con la negociación colectiva entre la municipalidad de Chiquimula y el SINTRAMUNICH, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del curso dado a la negociación directa del pliego de peticiones y que transmita copia de la decisión dictada por el Tribunal de Conciliación.
34. Por comunicaciones de fechas 8 de febrero y 8 de marzo de 2013, el Gobierno proporciona informaciones sobre el papel de la Oficina Nacional de Servicio Civil y acerca del proceso de negociación colectiva entre la Municipalidad de Chiquimula y el SINTRAMUNICH, indicando que el Juzgado de primera instancia de trabajo y previsión social y familia de Chiquimula ordenó la conformación de un Tribunal de Conciliación y Arbitraje. El 27 de julio de 2011, dicho tribunal llevó a cabo su audiencia de conciliación en donde se aprobó en su totalidad el pacto colectivo de condiciones de trabajo suscrito entre las dos partes, vigente del 1.º de agosto de 2011 al 1.º de agosto de 2013.
35. *El Comité toma nota con interés de esta información. En relación con las recomendaciones a) y b), el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado las informaciones solicitadas y le pide una vez más que las proporcione sin demora.*

### **Caso núm. 2737 (Indonesia)**

36. En su reunión de mayo-junio de 2012, el Comité examinó el presente caso, que se refiere a alegatos de despido antisindical y la negativa por parte del Hotel Grand Aquila a cumplir con las órdenes de reintegro de trabajadores despedidos, incluidas las numerosas órdenes y recomendaciones de la Oficina de Empleo de Bandung y su mediador, instando a la dirección del hotel a readmitir, con el pago del salario adeudado, a los nueve dirigentes y 119 miembros del Sindicato Independiente (SPM) del Hotel Grand Aquila, y la recomendación de fecha 7 de abril de 2010 de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, relativa al conflicto laboral entre el SPM y la dirección del hotel en la que dicha comisión recomendaba al Presidente de la República de Indonesia que interviniese, cursando instrucciones al funcionario gubernamental correspondiente del Departamento de Asuntos Laborales para resolver el problema de inmediato a través de los mecanismos de la legislación en vigor, ya fuesen civiles o penales, y ordenara la supervisión por parte de funcionarios para garantizar que en el Hotel Grand Aquila de Bandung los derechos de sindicación de los trabajadores fueran asegurados y protegidos. En dicha ocasión, el Comité urgió una vez más al Gobierno a que tomara, sin demora, todas las medidas necesarias, para hacer cumplir las recomendaciones y órdenes emitidas por la Oficina de Empleo de Bandung en relación con el reintegro de los dirigentes y los miembros del SPM del Hotel Grand Aquila de Bandung. En caso de que el reintegro no fuese posible debido al tiempo transcurrido desde el despido, el Comité pidió al Gobierno que se asegurase de que dichos trabajadores recibiesen una compensación adecuada que constituyese una sanción suficientemente disuasoria contra tales actos. También pidió al Gobierno que le mantuviese informado de toda medida que adoptase para el seguimiento de las recomendaciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos en relación con el presente caso, así como de toda acción judicial que emprendiese el Fiscal del Estado de Bandung o de toda sanción que aplicase en relación con el alegato de violación de los derechos de sindicación por parte de la dirección del hotel. El Comité pidió al Gobierno que le mantuviese informado de la evolución de la situación [véase 364.º informe, párrafos 54-58].
37. En su comunicación de fecha 25 de octubre de 2012, el Gobierno indica que, en relación con el recurso en apelación interpuesto ante el Tribunal Supremo por el grupo de 59 trabajadores que no quedaron satisfechos con la decisión del Tribunal de Relaciones Laborales sobre el monto que debía pagarse a los trabajadores despedidos (suma equivalente al doble de sus salarios), el Tribunal Supremo había rechazado la reclamación de los querellantes para que se les pagara una suma equivalente al doble de los salarios, y

ordenado al empleador que pagase una indemnización de conformidad con el artículo 156, 4), párrafos *a)*, *b)* y *d)* de la Ley de Trabajo núm. 13 de 2003: «La indemnización incluirá lo siguiente: *a)* licencia anual, que aún no se haya tomado y aún no se haya invalidado; *b)* gastos de viaje para el trabajador y su familia al lugar en que el trabajador haya sido contratado; *d)* otras cuestiones de conformidad con las disposiciones del contrato laboral, normativa de la empresa o acuerdo laboral conjunto». El Gobierno señala asimismo que ha estado aplicando y supervisando el cumplimiento las recomendaciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de conformidad con los procedimientos y mecanismos previstos en las leyes y reglamentos vigentes con objeto de garantizar la protección de los derechos de los trabajadores en el Hotel Grand Aquila, en particular los derechos sindicales. El Gobierno reitera además que está revisándose la Ley núm. 21 sobre Sindicatos (2000), con la participación de las partes interesadas.

- 38.** *El Comité toma nota de la información facilitada por el Gobierno. El Comité recuerda que el presente caso se refiere al despido de 128 trabajadores tras la constitución de un sindicato en el Hotel Grand Aquila de Bandung. Según la comunicación del Gobierno, el Comité entiende que el Tribunal Supremo ha confirmado la decisión del Tribunal de Relaciones Laborales respecto de los despidos, rechazando la reclamación del demandante (grupo de 59 trabajadores) de una indemnización en forma de un pago equivalente al doble del salario, y ha ordenado al empleador que indemnice a los trabajadores con arreglo al artículo 156, 4), párrafos *a)*, *b)* y *d)* de la Ley de Trabajo núm. 13 de 2003, que equivale a la indemnización tradicionalmente prevista por terminación de contrato de trabajo. El Comité observa que, en sus conclusiones anteriores, el Tribunal de Relaciones Laborales ya había considerado que no existían indicios de violación de la libertad sindical en relación con el despido de dichos trabajadores y más concretamente, ninguna prueba de que su despido fuese consecuencia directa de la constitución de un sindicato en el Hotel Grand Aquila. Según el Tribunal, el despido de dichos trabajadores debe calificarse de «conflicto laboral». El Comité observa asimismo que el mencionado Tribunal también ha considerado en sus conclusiones que la Comisión Nacional de Derechos Humanos se ha extralimitado en sus competencias al emitir sus recomendaciones, por lo que éstas no son de obligado cumplimiento. En estas circunstancias, tomando debida nota de las conclusiones del Tribunal Supremo y del Tribunal de Relaciones Laborales en relación con el motivo de los despidos (no discriminación antisindical sino conflicto laboral), el Comité toma debida nota de esta información y pide al Gobierno que le facilite aclaraciones sobre lo que entiende por conflicto laboral y que indique también si la legislación prevé medidas de protección para tales casos.*
- 39.** *El Comité recuerda asimismo su anterior recomendación de que el Gobierno adoptase las medidas necesarias, en plena consulta con los interlocutores sociales interesados, con objeto de enmendar su legislación a efectos de garantizar una protección completa contra la discriminación antisindical, proporcionando acceso a mecanismos de recurso rápidos que permitan imponer sanciones suficientemente disuasorias contra tales actos. El Comité confía en que la revisión de la legislación en curso establecerá mecanismos adecuados al respecto, y pide al Gobierno que proporcione a la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones información sobre las medidas adoptadas al respecto.*

### **Caso núm. 2754 (Indonesia)**

- 40.** El Comité examinó por última vez este caso, relacionado con alegatos de despidos antisindicales en la empresa PT. Dok Dan Perkapalan Surabaya y de sus consecuencias sobre el buen funcionamiento del sindicato SEKAR-DPS, en su reunión de mayo-junio de 2012. En esa ocasión, el Comité recordó que un mediador de la Oficina de Recursos Humanos y Transmigración de Surabaya City había recomendado la revocación de la suspensión de los trabajadores tras su participación en la huelga de octubre de 2009 y el

pago de los salarios, y pidió nuevamente al Gobierno que lo mantuviera informado sobre cualquier medida que se adopte para dar seguimiento a esta recomendación [véase 364.º informe, párrafos 50 a 65].

41. En su comunicación de fecha 16 de enero de 2013, el Gobierno indica que sobre la base del informe de seguimiento de la Inspección del Trabajo obtenido a través de PT. Dok Dan Perkapalan Surabaya, los siete trabajadores suspendidos tras su participación en la huelga de octubre de 2009 fueron reincorporados en sus puestos.
42. *El Comité toma nota con interés de estas informaciones y espera que se hayan pagado los salarios atrasados de conformidad con las recomendaciones del mediador de la Oficina de Recursos Humanos y Transmigración de Surabaya City.*

### **Caso núm. 2301 (Malasia)**

43. El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.º informe, párrafos 171 a 177]. El caso se refiere a la legislación laboral de Malasia y su aplicación que, durante muchos años, han dado lugar a graves violaciones del derecho de sindicación y de negociación colectiva, entre ellas: concesión de facultades discrecionales y excesivas a las autoridades respecto del registro de los sindicatos y de su ámbito de representación; denegación del derecho de los trabajadores a constituir organizaciones de su propia elección y a afiliarse a las mismas, incluidas federaciones y confederaciones; negativa a reconocer a sindicatos independientes; injerencia de las autoridades en ciertas actividades internas de los sindicatos como la libre elección de los representantes sindicales; constitución de sindicatos dominados por los empleadores; y denegación arbitraria del derecho de negociación colectiva.
44. En esa ocasión, en relación con las cuestiones legislativas planteadas por el Comité, tomando nota de que el Gobierno se había referido a reuniones de colaboración con los interlocutores sociales para seguir mejorando la Ley de Relaciones Laborales (IRA) y la Ley de Sindicatos (TUA), el Comité confiaba en que ya se hubiera iniciado el diálogo social para dar seguimiento a las recomendaciones que venía formulando desde hacía tiempo, y pedía al Gobierno que le mantuviera informado de todo progreso al respecto. En lo que respecta a la situación de los 8 000 trabajadores de 23 empresas manufactureras a quienes supuestamente se denegaban sus derechos de negociación colectiva y de representación, tomando nota de que el Gobierno indicaba que no estaba en situación de proporcionar la información solicitada, ya que no existía documentación al respecto, el Comité pidió nuevamente a la organización querellante que indicase si estos trabajadores estaban representados actualmente por uno o más sindicatos y, en caso afirmativo, si podían ejercer sus derechos de negociación colectiva y concluir convenios colectivos. El Comité confiaba en que esta situación se abordase sin demora de forma que se garantizase que estos 8 000 trabajadores estuvieran debidamente representados por el sindicato de su elección y pudieran ejercer su derecho de negociación colectiva.
45. En una comunicación de fecha 6 de diciembre de 2012, el Gobierno reitera que el proceso de enmienda de la IRA y la TUA ya se ha iniciado y que los interlocutores sociales estaban participando aportando sus comentarios y propuestas. No obstante, el Gobierno destaca que las enmiendas propuestas no tienen por objeto revisar el principal proceso de reconocimiento y negociación colectiva, puesto que las enmiendas a estas disposiciones ya se habían examinado en 2008. En lo que respecta a las secciones 9, 5) y 9, 6) de la IRA, el Gobierno reitera una vez más que los actuales recursos judiciales por medio de un recurso de revisión ante el Tribunal Superior y el posterior derecho a recurrir ante el Tribunal Federal son suficientes, y que, por tanto, tiene la intención de mantener las disposiciones actuales.

46. *El Comité toma debida nota de esta información. Tomando nota con preocupación de la indicación del Gobierno de que no va a revisar el principal proceso de reconocimiento y negociación colectiva, el Comité espera, no obstante, que el Gobierno aborde rápidamente las recomendaciones que viene formulándole desde hace mucho tiempo, resumidas en el examen anterior de este caso, en consulta plena con los interlocutores sociales afectados. El Comité no puede sino recordar que en los últimos diecinueve años ha formulado comentarios en numerosas ocasiones sobre cuestiones extremadamente graves derivadas de las deficiencias fundamentales de la legislación.*
47. *En lo que respecta a la situación de los 8 000 trabajadores de 23 empresas manufactureras a quienes supuestamente se denegaban sus derechos de negociación colectiva y de representación, el Comité lamenta que la organización querellante no haya enviado la información solicitada y recuerda la importancia de recibir información detallada que le permita realizar un examen completo y objetivo con pleno conocimiento de los hechos. En esas circunstancias, no proseguirá con el examen de estas cuestiones.*

### **Caso núm. 2717 (Malasia)**

48. En su reunión de marzo de 2012, el Comité examinó por última vez este caso, en el que se alega que la British American Tobacco Company (BAT) reclasificó puestos existentes en la empresa con el fin de evitar que trabajadores miembros del sindicato British American Tobacco Employees Union (BATEU) conservaran su afiliación sindical. En esa ocasión, y con respecto a las recomendaciones que viene formulando desde hace mucho tiempo sobre la reforma legislativa (formuladas previamente en el caso núm. 2301), el Comité instó nuevamente al Gobierno a que adoptase medidas para modificar la Ley de Sindicatos de 1959, a fin de garantizar que todos los trabajadores, sin distinción alguna, disfruten del derecho de constituir las organizaciones de su propia elección, así como de afiliarse a las mismas, ya se trate de organizaciones de base o de agrupaciones de trabajadores de centros y localidades diferentes. En lo que respecta a la Ley de Relaciones Laborales, el Comité urgó al Gobierno a que adoptase medidas para asegurar que: 1) la definición de personal superior y de dirección se limite a aquellas personas que representen verdaderamente los intereses de los empleadores, incluidas, por ejemplo, las que tienen autoridad para contratar o despedir, y 2) el personal superior y de dirección tenga derecho a establecer sus propias asociaciones con el fin de participar en la negociación colectiva; y, por último, esperaba firmemente que el Gobierno le informase en un futuro próximo de las medidas concretas adoptadas para modificar la Ley de Relaciones Laborales en consonancia con los principios señalados. Mientras tanto, el Comité esperaba que el sindicato BATEU pudiera trabajar y funcionar libremente. El Comité instó al Gobierno a que realizase todos los esfuerzos para consultar a la empresa y al sindicato afectados con el fin de determinar qué personal de dirección representaba realmente los intereses de los empleadores y podía ser excluido de la afiliación al sindicato BATEU [véase el 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 178 a 183].
49. El Gobierno envió sus observaciones en una comunicación de fecha 6 de diciembre de 2012. Con respecto a la solicitud del Comité de que se enmendase la Ley de Relaciones Laborales, el Gobierno reitera su intención de mantener el *statu quo* del acuerdo actual. En relación con las consultas entre la empresa y el sindicato afectados con el fin de determinar qué personal de dirección representaba realmente los intereses de los empleadores y podía ser excluido de la afiliación al sindicato BATEU, el Gobierno reitera una vez más que el Departamento de Asuntos Sindicales y Relaciones Laborales (DGTU) ha decidido que el sindicato BATEU no puede representar a los trabajadores de las empresas subsidiarias de la BAT (Malaysia) Sdn. Bhd y no tiene ningún *locus standi* en relación con cuestiones relativas al ámbito de afiliación y que, por lo tanto, el Departamento de Relaciones Laborales (DIR) no puede realizar una investigación para determinar el ámbito de afiliación en virtud de la decisión mencionada. El Gobierno señala, además, que el DGTU ha aprobado modificaciones sobre el ámbito de afiliación del

Sindicato Nacional de Trabajadores del Tabaco (NUTW). La ampliación del ámbito de afiliación permite a los empleados de la BAT y a los antiguos miembros del sindicato BATEU afiliarse y ser miembros del NUTW.

50. *El Comité toma nota de la indicación del Gobierno de que el DGTU ha aprobado modificaciones al ámbito de afiliación del NUTW y de que la ampliación de dicho ámbito permite a los empleados de la BAT y a los antiguos miembros del sindicato BATEU afiliarse y ser miembros del NUTW. El Comité lamenta profundamente que el Gobierno no diera seguimiento a su recomendación de que realizase todos los esfuerzos necesarios para consultar a la empresa y al sindicato BATEU afectados con el fin de determinar qué personal de dirección representaba realmente los intereses del empleador y podía ser excluido de la afiliación al sindicato BATEU, en espera de la reforma legislativa que defina con claridad las diferentes categorías de trabajadores que pueden asumir funciones de representación sindical, y entiende que el sindicato BATEU no podía actuar ni funcionar libremente. El Comité recuerda que considera que las decisiones de los tribunales sobre el sindicato BATEU tienen su origen en las restricciones establecidas en el marco legislativo con respecto a los derechos sindicales, que ha comentado extensamente en el caso núm. 2301. Recordando que las cuestiones de la estructura y la organización de los sindicatos conciernen a los propios trabajadores y que considera que la situación a que hacen frente estos trabajadores es un ejemplo concreto de las deficiencias fundamentales de la legislación que, en último término, les impiden ejercer sus derechos de sindicación y de negociación colectiva, el Comité urge nuevamente al Gobierno a que adopte sin demora medidas para modificar la Ley de Relaciones Laborales, con el fin de garantizar que todos los trabajadores, sin distinción alguna, disfruten del derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes y de afiliarse a las mismas, ya se trate de organizaciones de base o de agrupaciones de trabajadores de centros y localidades diferentes.*
51. *Con respecto a la solicitud de que se adopten medidas para enmendar la Ley de Relaciones Laborales, el Comité urge una vez más al Gobierno a que tome sin demora las medidas necesarias para garantizar que: 1) la definición de personal superior y de dirección se limite a aquellas personas que representen verdaderamente los intereses de los empleadores, incluidas, por ejemplo, las que tienen autoridad para contratar o despedir, y 2) el personal superior y de dirección tenga derecho a establecer sus propias asociaciones con el fin de participar en la negociación colectiva, y recuerda que puede recurrir a la asistencia técnica de la OIT al respecto, si así lo desea.*

### **Caso núm. 2850 (Malasia)**

52. El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 853 a 877]. En esa ocasión, el Comité formuló las siguientes recomendaciones:
- a) en lo que respecta al registro del MAYNEU, el Comité pide al Gobierno que le proporcione información sobre la incidencia que ello ha tenido en el reconocimiento de la NUBE como agente negociador, a la luz de su aparente representatividad mayoritaria, y en el convenio colectivo que ya existía, en el que se reconoce a la NUBE como el interlocutor en las negociaciones. El Comité pide, asimismo, que se le mantenga informado del resultado final de los procedimientos judiciales en curso;
  - b) en lo que respecta a los supuestos actos de acoso e intimidación contra dirigentes de la NUBE, ejercidos por los guardias de seguridad del banco y por agentes de la policía, el Comité pide al Gobierno que inicie, sin demora, una investigación independiente respecto de estos alegatos y que lo mantenga informado de los resultados de la misma;
  - c) a la luz de la obligación del Gobierno, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio núm. 98, de velar por que las organizaciones de trabajadores gocen de adecuada



protección contra todo acto de injerencia por parte de los empleadores, el Comité pide al Gobierno que inicie, sin demora, una investigación independiente acerca de los supuestos actos de injerencia por parte del banco en los asuntos de la NUBE, y que lo mantenga informado de los resultados;

- d) el Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias para garantizar el acceso de los representantes de la NUBE a las instalaciones del banco y que lo mantenga informado al respecto;
- e) el Comité expresa su preocupación en lo que respecta a los alegados despidos antisindicales del vicepresidente de la NUBE, Sr. Abdul Jamil Jalaludeen, y del tesorero general, Sr. Chen Ka Fatt, que ocurrieron el 31 de enero de 2012, y pide al Gobierno que envíe sus observaciones en relación con los alegatos contenidos en la última comunicación de la organización querrelante, así como una copia de las decisiones de la Corte Superior y del Tribunal de Apelación.

**53.** El Gobierno presentó sus observaciones en comunicaciones de fecha 6 de diciembre de 2012 y 20 de mayo de 2013. En relación con la recomendación *a)*, el Gobierno indica que el caso aún está pendiente ante el Tribunal Federal y, por lo tanto, no puede proporcionar ningún comentario al respecto. El Gobierno añade que el registro del Sindicato de Empleados No Ejecutivos del Maybank (MAYNEU) no tiene repercusiones en la Unión Nacional de Empleados Bancarios (NUBE), dado que el convenio colectivo entre la NUBE y el banco Malayan Banking Berhad (MAYBANK) sigue vigente. En lo que respecta a la recomendación *b)*, el Gobierno indica que no hay necesidad de establecer una investigación independiente, ya que el Departamento de Relaciones laborales de Malasia (DIRM) ha recibido una queja al respecto, que se ha remitido al Tribunal de Trabajo para su fallo. En cuanto a las recomendaciones *c)* y *d)*, el Gobierno indica que cualquier parte puede presentar una queja de conformidad con la sección 8 de la Ley de Relaciones Laborales de 1967 en relación con la violación del derecho a afiliarse a organizaciones sindicales y a participar en actividades sindicales legales. Toda queja presentada ante el DIRM será tratada de acuerdo con las leyes laborales vigentes. En lo que respecta a la recomendación *e)*, el Gobierno indica que el DIRM ha recibido quejas (sección 20 de la Ley de Relaciones Laborales de 1967) relativas al despido de dos dirigentes de la NUBE y que ambos casos se han remitido al Tribunal de Trabajo para su fallo. El Gobierno añade que se ha mantenido informados a los dos dirigentes de los últimos acontecimientos al respecto.

**54.** *El Comité toma nota de la información suministrada por el Gobierno. En lo que respecta al registro del MAYNEU, observando que ello no tiene repercusiones para la NUBE debido a que el convenio colectivo entre ésta y el MAYBANK sigue vigente, el Comité solicita una vez más al Gobierno que lo mantenga informado sobre el resultado final de los procedimientos judiciales en curso ante el Tribunal Federal. En lo que respecta a los alegatos de acoso e intimidación contra dirigentes de la NUBE, ejercidos por los guardias de seguridad del banco y por agentes de la policía, tomando nota de que el DIRM ha recibido una queja al respecto, que se ha remitido al Tribunal de Trabajo para su fallo, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre el resultado final de los procedimientos judiciales en curso ante el Tribunal de Trabajo y le proporcione una copia del fallo, una vez se haya dictado. En lo que respecta a los alegados despidos antisindicales del vicepresidente de la NUBE, Sr. Abdul Jamil Jalaludeen, y del tesorero general, Sr. Chen Ka Fatt, que ocurrieron el 31 de enero de 2012, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que el DIRM ha recibido quejas sobre el despido de estos dos dirigentes de la NUBE y que los casos se han remitido al Tribunal de Trabajo para su fallo. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado del resultado final de estos procedimientos judiciales en curso ante el Tribunal de Trabajo y le proporcione una copia del fallo, una vez se haya dictado. Subrayando que han transcurrido más de dos años desde la presentación de la queja, el Comité desea recordar que la demora en la aplicación de la justicia equivale a la denegación de esta última [véase **Recopilación de***

*decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical, quinta edición, 2006, párrafo 105] y confía en que dichos procesos concluyan rápidamente.*

### **Caso núm. 2575 (Mauricio)**

55. El Comité examinó por última vez este caso, que se refiere a alegatos de violación de la libertad sindical en relación con la creación, la composición y el nombramiento de miembros del Comité Nacional de Remuneración (NPC), en su reunión de marzo de 2012. En esa ocasión, el Comité solicitó nuevamente al Gobierno que presentara información sobre el establecimiento, la composición, el nombramiento de sus miembros y el funcionamiento de la comisión encargada de la cuestión de la compensación salarial anual de los trabajadores, que funciona en el ámbito del Foro Nacional Tripartito. El Comité también pidió al Gobierno que garantizara la celebración de consultas con la Plataforma Común de Sindicatos (TUCP) en ese contexto [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 184 a 186].
56. En su comunicación de 24 de julio de 2012, el Gobierno indica que: i) la cuestión de la determinación de la cuantía de la compensación salarial para 2012 se debatió, a petición de los representantes sindicales, ante el comité tripartito, presidido por el Viceprimer Ministro y Ministro de Finanzas y Desarrollo Económico, en lugar de ante el subcomité sobre compensación salarial bajo los auspicios del Foro Nacional Tripartito. El comité tripartito estaba integrado por siete representantes de cada uno de los mandantes tripartitos; ii) en la primera reunión del comité tripartito, después de que los representantes de cada parte hubieran expresado sus puntos de vista sobre la cuestión, el Presidente propuso que se estableciera un comité técnico tripartito, copresidido por el Ministerio de Finanzas y Desarrollo Económico y el Ministerio de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo, encargado de examinar detalladamente las propuestas de cada parte y de formular recomendaciones específicas sobre la cuantía de la compensación salarial para 2012; iii) en principio, el comité técnico tripartito también se constituyó sobre la base de una representación equitativa de los siete miembros de cada uno de los mandantes tripartitos, aunque algunos de ellos no asistieron a las reuniones programadas. El comité técnico tripartito se reunió en dos ocasiones y, el 14 de septiembre de 2011, después de examinar detenidamente las propuestas de los empleadores y de los trabajadores, los copresidentes presentaron sus recomendaciones al presidente del comité tripartito. Las recomendaciones fueron finalmente aprobadas por el comité tripartito y por el Gobierno, que hicieron gala de un espíritu de consenso y compromiso, y iv) por lo tanto, a pesar de que en 2011 la tasa de inflación fue del 6,6 por ciento, el Gobierno hizo un esfuerzo especial para otorgar una compensación de hasta el 11 por ciento a los trabajadores de los rangos más bajos de la escala, que ganaban un máximo de 5 000 rupias de Mauricio (MUR) al mes, mientras que a aquellos que ganaban entre 5 000 y 7 000 al mes, se les concedió una compensación total del 6,6 por ciento. A los trabajadores que ganaban entre 7 000 y 30 000 MUR, se les otorgó una compensación a tanto alzado de 460 MUR. A los trabajadores cuyo salario era superior a 30 000 MUR al mes no se les concedió ninguna compensación, habida cuenta de la difícil situación económica y como gesto de solidaridad hacia quienes se encontraban en situación precaria.

57. *El Comité toma nota con interés de esta información.*

### **Caso núm. 2887 (Mauricio)**

58. El Comité examinó vez este caso por última en su reunión de mayo-junio de 2012, y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones [véase el 364.<sup>o</sup> informe, párrafos 676 a 700]:
- a) el Comité llama la atención del Gobierno sobre los principios mencionados en las conclusiones, incluso las limitaciones que se aplican a las autoridades públicas cuando se

trata de intervenir en el proceso de negociación colectiva entre los interlocutores sociales, y

- b) teniendo en cuenta las versiones contradictorias de la organización querellante, del Gobierno y de los sindicatos afectados y en relación, por un lado, con el efecto sobre los convenios colectivos que tiene la medida adoptada por el Ministro de remitir las 21 cuestiones que no pudieron resolverse durante el proceso de negociación colectiva a la NRB y, por otro, con la legalidad de dicha medida, y tomando nota de que la organización querellante pidió auxilio al Tribunal Supremo solicitando una revisión judicial encaminada a anular, revocar y dejar sin efecto la decisión del Ministro, sobre la cual todavía no se ha pronunciado el Tribunal, el Comité espera que los principios mencionados más arriba se señalen a la atención del Tribunal y solicite al Gobierno que le comunique una copia de la sentencia judicial tan pronto como se dicte.

59. En sus comunicaciones de 2 de octubre de 2012 y de 8 de marzo de 2013, el Gobierno indica que: i) tras el punto muerto al que llegó la Comisión de Conciliación y Mediación respecto de otra queja presentada el 10 de marzo de 2012 por la Junta de Negociación contra la Asociación de Productores de Azúcar de Mauricio (MSPA) en relación con dos nuevas cuestiones, la Junta de Negociación optó por convocar una huelga. A raíz de ello, el 2 de agosto de 2012 la MSPA solicitó al Tribunal de Relaciones Laborales (ERT) que emitiera una orden para impedir y prohibir que la Junta de Negociación convocara una huelga o participara en ella o en cualquier acción preparatoria de una huelga; ii) con el fin de que las partes llegaran a un acuerdo, el Gobierno encomendó al Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo que entablara negociaciones con las partes, y el 17 de agosto de 2012 se llegó finalmente a un acuerdo (cuya copia se adjunta a la comunicación del Gobierno) en el que se contemplaba, entre otras cosas: i) que el Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo revocará la remisión de las 21 cuestiones pendientes de resolución que hizo a la Junta Nacional de Remuneración (NRB) el 26 de julio de 2010; ii) que la MSPA desistirá de la acción iniciada ante el Tribunal Supremo para que éste examinara la decisión del Ministro de remitir las 21 cuestiones pendientes de resolución a la NRB, y iii) que el Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo remitirá a la NRB, únicamente a los efectos de su revisión, las siguientes tres cuestiones: a) el pago de una prima por trabajo nocturno equivalente al 25 por ciento del salario básico diario a los trabajadores que trabajen durante el turno de noche; b) la fijación de la edad de jubilación de los trabajadores en 50 años en el caso de los hombres y en 45 años en el caso de las mujeres, y c) el pago de una gratificación a los trabajadores que se jubilen a los 60 años y a los trabajadores que se jubilen por motivos médicos antes de los 60 años, y el pago de una compensación por fallecimiento del trabajador equivalente a 2,5 meses de salario por año de servicio; 3) el 21 de agosto de 2012, el Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo solicitó a la NRB que adoptara las medidas necesarias respecto de las cuestiones señaladas en los incisos i) y ii) del apartado 2 que figuran más arriba; y 4) el 13 de diciembre de 2012, la MSPA desistió de la acción iniciada ante el Tribunal Supremo para que revisara la decisión del Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo de remitir las 21 cuestiones pendientes de resolución a la NRB.

60. *El Comité acoge con satisfacción la información proporcionada, y toma nota de que el conflicto colectivo se ha resuelto tras la suscripción del acuerdo mencionado y de que la organización querellante ha desistido de la acción judicial que había interpuesto.*

### **Caso núm. 2679 (México)**

61. En su anterior examen del caso en marzo de 2011, el Comité pidió al Gobierno que informe de todo nuevo recurso judicial contra la decisión judicial favorable al registro del sindicato querellante (Sindicato de Agentes Vendedores de Seguros en General del Estado de Jalisco (SAVSGEJ)); asimismo, en cuanto al despido de varios dirigentes y afiliados al sindicato querellante (Sras. María del Socorro Guadalupe Acévez González, Rosanna

Aguirre Díaz, María Cristina Vergara Parra, Bertha Elena Flores Flores, Elodia Hernández Orendain, y Sres. Alejandro Casarrubias Iturbide, Lázaro Gabriel Téllez Santana, Javier Badillo Flores y Martín Ramírez Olmedo), el Comité quedó a la espera de las sentencias que se dicten y pidió a la organización querellante que facilite precisiones sobre la demanda judicial planteada por el afiliado Sr. Javier Badillo Flores con el objetivo de que el Gobierno pueda enviar observaciones al respecto [véase 359.º informe, párrafo 106]. *El Comité observa que el sindicato querellante ha facilitado en su comunicación de fecha 5 de noviembre de 2012 el número de su expediente judicial (núm. 82/20095J).*

62. En sus comunicaciones de fechas 17 de septiembre y 10 y 20 de febrero de 2012, el Gobierno declara que la decisión judicial favorable al registro del sindicato querellante es definitiva y ha quedado firme. *El Comité toma nota con interés de estas informaciones.*
63. En cuanto a los alegatos relativos a los despidos, el Gobierno declara que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del estado de Jalisco condenó a la empresa aseguradora demanda a la reinstalación de la Sra. María del Socorro Guadalupe Acévez González y al pago de diversas prestaciones. *El Comité toma nota de esta información.* En cuanto al resto de los despedidos, el Gobierno informa con detalle del estado de los procesos judiciales y de que se está a la espera de la resolución que se dicte, y señala que confía que se emitirán en breve las sentencias. *El Comité pide al Gobierno que le comunique el resultado de estos procesos.*

### **Caso núm. 2268 (Myanmar)**

64. El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de marzo de 2011 (véase 359.º informe del Comité, párrafos 107 a 110) y en esa ocasión pidió al Gobierno que le mantuviera informado de las medidas adoptadas para garantizar un marco legislativo que estuviera en plena conformidad con las normas y principios de la libertad sindical. El Comité instó además al Gobierno a que impartiera instrucciones a sus agentes civiles y militares para que las autoridades se abstuvieran de todo acto destinado a impedir el libre funcionamiento de cualquier forma de organización de la representación colectiva libremente elegida por los trabajadores para defender y promover sus intereses económicos y sociales, incluidas las organizaciones de la gente de mar y las que en ese momento funcionaban en el exilio. Por último, el Comité instó al Gobierno a que tomara medidas para garantizar la inmediata puesta en libertad del Sr. Myo Aung Thant.
65. En una comunicación de fecha 30 de agosto de 2011, el Gobierno proporciona información sobre las medidas que se estaban tomando con el fin de ultimar un marco legislativo para garantizar el respeto de la libertad sindical y de asociación y respondió a varias otras peticiones pendientes de respuesta. En su comunicación de fecha 6 de febrero de 2013, señala que se ha derogado la orden núm. 2/88 y que la Ley de Organizaciones Sindicales entró en vigor con efecto a partir del 9 de marzo de 2012. A raíz de ello se ha registrado la inscripción de 396 organizaciones sindicales básicas, cuatro organizaciones sindicales municipales, una federación sindical, 17 organizaciones básicas de empleadores, y una federación de empleadores. El Gobierno añade que la aplicación de la Ley de Organizaciones Sindicales se ha visto facilitada por la celebración de una serie de talleres de sensibilización tripartitos y bipartitos organizados por el Consejero Técnico Principal de la OIT sobre el programa de libertad sindical y de asociación. En cuanto a la orden núm. 1 de 2006, el Gobierno indica que está en proceso de ser derogada conforme a los procedimientos en vigor. El Gobierno hace referencia también a las numerosas comunicaciones que ha presentado ante el Consejo de Administración de la OIT y la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones en relación con la puesta en libertad de los activistas sindicales detenidos, incluida la del Sr. Myo Aung Thant.

66. *El Comité aprecia la información referente a la puesta en libertad del Sr. Myo Aung Thant, la derogación de la orden núm. 2/88 y la introducción de un marco legislativo que permita a los trabajadores y los empleadores constituir las organizaciones que estimen convenientes. El Comité también celebra las importantes medidas adoptadas con la asistencia del Consejero Técnico Principal de la OIT sobre el programa de libertad sindical y de asociación para facilitar la aplicación de la Ley de Organizaciones Sindicales en consonancia con el Convenio núm. 87. El Comité toma nota con interés del elevado número de organizaciones sindicales de base que han sido inscritas desde entonces pero observa, a partir de los datos facilitados por el Gobierno, que la constitución de organizaciones de nivel superior parece resultar más difícil. El hecho de contar con representantes legítimos de los trabajadores y los empleadores a nivel nacional es especialmente importante para que el Gobierno pueda llevar a cabo consultas constructivas con los trabajadores y las empresas sobre cuestiones o proyectos legislativos que afectan a los intereses de sus miembros. El Comité confía en que en un futuro muy próximo se constituyan confederaciones sindicales nacionales para que las voces de los trabajadores de Myanmar puedan ser debidamente oídas y hasta entonces propone que el Gobierno someta a revisión la Ley de Organizaciones Sindicales con la asistencia de la OIT a fin de garantizar que los requisitos para constituir organizaciones de nivel superior no dificulten en la práctica el ejercicio efectivo de los derechos consagrados por el Convenio. Observando que el Gobierno está en proceso de derogar la orden núm. 1 de 2006, y teniendo en cuenta la decisión adoptada por el Consejo de Administración en su 316.ª reunión en noviembre de 2012 de no tomar nuevas medidas en el marco de la queja presentada en virtud del artículo 26 y de pedir a la OIT, a la luz de las orientaciones proporcionadas, que siga manteniendo una estrecha cooperación con el Gobierno con miras a la aplicación del Convenio núm. 87, el Comité sugiere que el Gobierno incluya a la Federación de Sindicatos de Myanmar en sus amplias consultas sobre los temas que afectan a los intereses de los trabajadores.*

### **Caso núm. 2613 (Nicaragua)**

67. El Comité examinó este caso relativo a alegatos sobre despidos y traslados de dirigentes sindicales y sindicalistas en su reunión de junio de 2012 y en esa ocasión tomó nota de que el Gobierno informó que: 1) los procesos judiciales por despido del Sr. Alvin Alaniz González, la Sra. Jazmín del Sagrario Carballo Soto y el Sr. Rolando Delgado Miranda del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) se encuentran para sentencia en primera instancia; 2) en relación con los procesos judiciales de las personas trabajadoras despedidas de ENACAL Granada no se ha dictado ninguna providencia y se encuentra en el mismo estado que cuando se informó el 9 de diciembre de 2010, y 3) la acción judicial de reintegro del dirigente sindical Sr. Ricardo Francisco Arista Bolaños en contra de la DGI, en instancia ante el Juzgado Primero de Distrito del Trabajo de la Circunscripción de Managua, está para sentencia de primera instancia, espera que las autoridades judiciales dicten sentencia próximamente y pidió al Gobierno que le mantenga informado al respecto [véase 364.º informe, párrafos 67 y 68].
68. Por comunicación de 21 de noviembre de 2012, el Gobierno informa que: 1) la Sra. Jazmín del Sagrario Carballo Soto desistió de la demanda contra el INSS y continúa como trabajadora activa de la institución; 2) la autoridad judicial no hizo lugar a la demanda de reintegro iniciada por el Sr. Alvin Alaniz González y asimismo en el proceso judicial se tomó nota de que la persona en cuestión no demostró ningún interés en el proceso; 3) la autoridad judicial no hizo lugar a la demanda de reintegro del Sr. Rolando Delgado Miranda, que además es pensionado de dicha institución desde 2007; 4) el Juzgado Primero de la Circunscripción Managua no hizo lugar a la acción de reintegro y pago de salarios caídos iniciada por el Sr. Ricardo Francisco Arista Bolaños; además, el trabajador en cuestión no se ha presentado a percibir la liquidación de pago que se encuentra a su disposición; y 5) en relación con los procesos judiciales de las personas trabajadoras



despedidas de ENACAL Granada, en diciembre de 2011 el Juzgado Primero Civil de Distrito de Granada dictó sentencia y envió el expediente al Juzgado Segundo Civil del Distrito de Granada donde se encuentra radicada la consignación del pago a seis personas ex trabajadores de la empresa, que ya han sido notificados.

**69.** *El Comité toma nota de estas informaciones.*

### **Caso núm. 2864 (Pakistán)**

**70.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de mayo-junio de 2012 y en esa ocasión formuló las recomendaciones siguientes [véase 364.º informe, párrafos 772-788]:

- a) observando la reciente aprobación (el 14 de marzo de 2012) de la Ley de Relaciones Laborales (IRA) de 2012, que ha impedido la extinción de las funciones de la NIRC y de la condición jurídica de los sindicatos nacionales e interprofesionales, el Comité espera que el sindicato sea registrado sin demora con arreglo a esta nueva ley y solicita al Gobierno que le mantenga informado de la evolución de la situación, y
- b) en vista de las órdenes restrictivas emitidas por la NIRC para proteger a los dirigentes y afiliados del sindicato del banco y de que, a pesar de ello, estos empleados han permanecido sin reparación durante más de siete años, el Comité insta firmemente al Gobierno a adoptar las medidas necesarias para su readmisión inmediata a la espera de que se resuelvan las decisiones judiciales pendientes y a que le mantenga informado de los avances realizados a este respecto.

**71.** En su comunicación de fecha 11 de diciembre de 2012, por lo que atañe a la recomendación a), el Gobierno indica que, a raíz de la sentencia pronunciada por el Tribunal Superior de Islamabad (Tribunal Intermedio de Apelación, ICA 44-55/2012), la Comisión Nacional de Relaciones Laborales (NIRC) ha procedido a registrar, con fecha 18 de junio de 2012, el Sindicato de Empleados del Banco de Punjab del Pakistán, en virtud de la Ley de Relaciones Laborales (IRA) de 2012, y el sindicato ha solicitado que se inicie un procedimiento de referéndum, que ya está en trámite ante la NIRC.

**72.** *Con respecto a la recomendación a), el Comité toma nota con satisfacción de que el Sindicato de Empleados del Banco de Punjab del Pakistán fue registrado el 18 de junio de 2012 en virtud de la Ley de Relaciones Laborales (IRA) de 2012 y ha solicitado un procedimiento de referéndum ante la NIRC. El Comité espera que los trabajadores hayan podido elegir a sus representantes en plena libertad y confía en que a partir de ahora el sindicato pueda ejercer sus actividades sin injerencia alguna del empleador, de conformidad con lo dispuesto en los Convenios núms. 87 y 98, que han sido ratificados por el Pakistán.*

**73.** *El Comité lamenta observar, sin embargo, que el Gobierno no ha proporcionado información en relación con la recomendación b). Por consiguiente, el Comité vuelve a instar firmemente al Gobierno a adoptar las medidas necesarias para la readmisión inmediata de los dirigentes y afiliados del sindicato del Banco que fueron despedidos, a la espera de las decisiones judiciales pendientes, y a que le mantenga informado de los avances realizados a este respecto.*

### **Caso núm. 2751 (Panamá)**

**74.** El Comité examinó por última vez este caso en cuanto al fondo en su reunión de marzo de 2012 y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones [véase 363.º informe, párrafo 950]:

- a) el Comité espera firmemente una vez más que la futura reforma de la ley que regula la carrera administrativa reduzca el número mínimo de servidores públicos necesarios para constituir una asociación sindical;
- b) el Comité reitera una vez más la importancia de que la FENASEP sea reconocida a todos los efectos (incluida su integración en la Junta Técnica y en la Junta de Apelación y Coordinación prevista en la ley núm. 43 de 2009) de acuerdo con su representatividad y pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto, así como que tome las medidas necesarias para que la legislación reconozca el derecho de constituir federaciones y confederaciones en el sector público. Por otra parte, el Comité toma nota de que, en relación con el no reconocimiento a la FENASEP del seguro educativo de capacitación, está a la espera de que la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia resuelva una consulta sobre este aspecto;
- c) en cuanto al alegado congelamiento de 30 solicitudes de inscripción de sindicatos, teniendo en cuenta el número de solicitudes de personería jurídica rechazadas, el Comité pide al Gobierno que examine con las organizaciones querellantes los motivos de esta situación a efectos de que evalúen el funcionamiento del sistema en la práctica y la manera de resolver la cuestión del acceso a la personería jurídica de las 30 organizaciones sindicales en cuestión;
- d) el Comité toma nota de que el Gobierno informa que se está a la espera de la decisión de la Corte Suprema de Justicia sobre el despido del dirigente sindical de ASEMITRABS (cuya condición de dirigente es cuestionada por el Gobierno que señala además que en la asociación en cuestión no opera desde hace años) Sr. Víctor C. Castillo Díaz y pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- e) el Comité toma nota de las informaciones del Gobierno y en particular de que sigue en trámite la querrela judicial presentada por el Ministerio de Trabajo contra la dirigencia sindical por malos manejos de fondos (desvío ilícito de fondos públicos del seguro educativo de capacitación sindical). El Comité pide al Gobierno que le comunique la sentencia que se dicte al respecto, y
- f) por último, el Comité toma nota de la reciente respuesta del Gobierno de fecha 27 de febrero de 2012 a las informaciones transmitidas por la FENASEP el 31 de mayo de 2011, relativas al despido de dirigentes sindicales y otras cuestiones, las cuales serán examinadas en el próximo examen del caso.

**75.** Por comunicación de 24 de agosto de 2012, la Federación Nacional de Asociaciones y Organizaciones de Empleados Públicos (FENASEP) alega que: 1) la situación relacionada con la libertad sindical ha empeorado; 2) no se han revisado los casos de las personerías jurídicas negadas por el Gobierno a los nuevos sindicatos; 3) recientemente se ha restablecido la entrega del subsidio estatal para capacitación aunque no se ha desistido formalmente de la demanda que en tal sentido fue presentada por el Ministerio de Trabajo ante la Corte Suprema de Justicia en 2009; 4) no se cumple con el reintegro de los dirigentes sindicales del sector público destituidos sin causa justificada y por el contrario se ha destituido a la Sra. Jennifer Malca, secretaria de asuntos juveniles del comité ejecutivo de la FENASEP, a la Sra. Melanie Guittens, miembro del comité ejecutivo de la FENASEP, al Sr. Ismael Ruiz, secretario de educación del comité ejecutivo de la FENASEP y al Sr. Andrés Rodríguez, dirigente magisterial; 5) no existe ninguna investigación por los asesinatos de los sindicalistas en Changuinola, que fueron muertos por la policía en 2010; 6) la actitud de la administración de la Caja del Seguro Social sigue siendo la de negar la libertad sindical; 7) gracias a la gestión de la OIT se han establecido en febrero de 2012 dos mesas de diálogo tripartitas para adecuar hasta donde sea posible la legislación con los Convenios núms. 87 y 98 y otra mesa para intentar dar solución rápida a los conflictos que surjan en materia de libertad sindical (se han concretado algunos acuerdos que no se han cumplido hasta la fecha o se han cumplido a medias), y 8) se creó una subcomisión integrada por el Gobierno y la FENASEP para adecuar, en materia de libertad sindical el texto de la Ley núm. 9 de Carrera Administrativa, que está funcionando desde mayo de 2012 pero aún no produce resultados.

76. En su comunicación de 27 de febrero de 2012, el Gobierno informa lo siguiente en relación con los alegatos relativos a despidos antisindicales que habían sido presentados por la FENASEP en mayo de 2011: 1) el Sr. Alba no estaba amparado por el fuero sindical; 2) el Sr. Alba y el Sr. Eduardo Baltazar Lan fueron destituidos por no encontrarse a paz y salvo con la Caja de Seguro Social (incumplimiento de los requisitos como miembros de la junta directiva de la Caja); 3) el Sr. Andrés Góndola se ausentó, sin permiso, de su puesto de trabajo desde el 6 al 16 de mayo de 2011, por lo que se dictó una resolución solicitando que se le declare insubsistente por abandono del cargo. El Sr. Góndola presentó una demanda contencioso administrativa que se encuentra en trámite; 4) el Sr. Abdiel Zapateiro fue destituido por decreto de personal núm. 408, de 18 de diciembre de 2009, y el recurso de reconsideración que presentó fue rechazado, indicándose que no ostentaba la calidad de dirigente sindical; 5) el Sr. Reynaldo Núñez Castillo fue destituido del Banco Hipotecario Nacional por resolución núm. 293-2011, de 18 de febrero de 2011, producto del reordenamiento funcional y estructural que realizó la institución en todas las áreas que la componen. El Sr. Núñez Castillo interpuso recursos administrativos que fueron rechazados y puede acudir ante la autoridad judicial, y 6) la Sra. Ana Bolena Ayarza, periodista de la Oficina de Relaciones Públicas de la Policía Nacional de Colón no fue despedida injustificadamente, sino que se trataba de una funcionaria temporal; no era dirigente sindical de ninguna asociación de funcionarios públicos.

77. En su comunicación de 17 de octubre de 2012, el Gobierno manifiesta lo siguiente en relación con las recomendaciones que había formulado el Comité:

- recomendación *a)*: i) en el marco del diálogo social que se desarrolla en las comisiones del acuerdo tripartito de Panamá de 1.º de febrero de 2012, está operando la subcomisión de trabajo de carrera administrativa de la comisión de implementación del acuerdo tripartito, y ii) la subcomisión viene tratando todos los temas relativos a la carrera administrativa en busca de medidas legales que armonicen la legislación vigente con los Convenios núms. 87 y 98;
- recomendación *b)*: i) FENASEP es una organización reconocida en el sector público, y ii) se ha restablecido el subsidio de educación sindical a la FENASEP y a la Unión General de Trabajadores (UGT), y ya se les ha pagado el mes de julio de 2012;
- recomendación *c)*: i) todas las solicitudes de personerías jurídicas fueron contestadas mediante resolución motivada y el Departamento de Organizaciones Sindicales no tiene mora al respecto; ii) las solicitudes de registro en cuestión fueron rechazadas y no fueron corregidas por los solicitantes, y iii) la Corte Suprema de Justicia confirmó la resolución que negó las personerías;
- recomendación *d)*: Se está a la espera de la decisión de la Corte Suprema de Justicia en relación con el despido del dirigente sindical de ASEMITRABS, Sr. Víctor Castillo;
- recomendación *e)*: i) el 6 de junio de 2012 la Fiscalía Primera Anticorrupción ordenó tomar declaración indagatoria a una serie de sindicalistas; ii) en la providencia de la Fiscalía se hizo el estudio sobre el uso de los fondos para la capacitación sindical y se constató que en la lista de participantes a los cursos que dictaron algunas organizaciones sindicales se incluyen a personas difuntas y a niños recién nacidos fallecidos, así como el uso de fondos para la compra de licor, pago de telefonía y cable de televisión en residencias particulares, etc.; iii) a la fecha el caso continúa ante el Ministerio Público, que está en investigaciones para remitir su informe al órgano judicial, y iv) como resultado del diálogo tripartito entre los sectores, la Ministra presentó ante la Fiscalía un desistimiento del proceso, que no fue aceptado por el Ministerio Público.

78. Por último, en su comunicación de 2 de noviembre de 2012, el Gobierno se refiere a los nuevos alegatos de la FENASEP e informa lo siguiente: 1) se encuentran operando los diálogos tripartitos en las comisiones del acuerdo tripartito de Panamá (comisión de implementación del acuerdo tripartito de Panamá y la comisión de tratamiento rápido de quejas) al igual que la subcomisión de carrera administrativa para ver los temas de libertad sindical; 2) en el marco del proceso de diálogo, con la asistencia de la OIT, se firmaron tres acuerdos en las comisiones de diálogo tripartito y por consenso se ha elegido al Dr. Rolando Murgas Torraza como moderador; 3) la subcomisión que se encarga de adecuar la Ley de Carrera Administrativa con los Convenios núms. 87 y 98 se ha estado reuniendo desde mayo de 2012 y a la fecha elaboró un informe de avance, en el cual se estableció un temario a tratar, para llegar a consensos en cuanto a la modificación de la ley; 4) en los casos de denegación de registro de solicitudes de personerías jurídicas por nuevos sindicatos, las mismas fueron denegadas por no haber cumplido con los requisitos establecidos en el Código Laboral. Los solicitantes no han presentado las correcciones debidas; 5) la destitución de la Sra. Melanie Yvette Guittens de Salazar se debió a la facultad de libre nombramiento y remoción discrecional de la autoridad administrativa. No era funcionaria de carrera administrativa, no era miembro del comité ejecutivo de la FENASEP ni de la Asociación de Empleados de la Administración de la Zona Libre de Colón, ni gozaba de un fuero que impidiera la actuación adoptada; 6) el Sr. Andrés Rodríguez Olmos, secretario general de la Asociación de Profesores de la República de Panamá no ha sido destituido de su cargo. Esto obedece a que la sanción de destitución que le fue impuesta (luego de una investigación disciplinaria dentro de la cual se respetó el debido proceso legal) se encuentra formalmente suspendida como consecuencia del recurso de apelación que el sancionado interpuso y que se encuentra pendiente de resolución; 7) el caso del Sr. Ismael Ruiz se encuentra ante la comisión de tratamiento rápido de quejas en materia de libertad sindical y negociación colectiva, para ser analizado de manera tripartita; 8) en cuanto al caso de la Sra. Jennifer Malca, se han solicitado informaciones al Instituto Panameño de Deportes; 9) en cuanto a los hechos de violencia en la ciudad de Changuinola, los sindicatos SITRAIBANA, SITRAPBI, Comité Ocho de Julio, SITRAEMBA, SUNTRACS y el Gobierno Nacional firmaron el 29 de agosto de 2010 un finiquito dando por concluido la negociaciones y comprometiéndose a no efectuar reclamación alguna por los hechos ocurridos el 8 de julio de 2010. Asimismo, se pactó un apoyo económico mensual hasta su jubilación, por razones humanitarias, para 82 personas que resultaron afectadas durante los hechos, y 10) en cuanto a la aseveración de que en la Caja del Seguro Social se sigue negando la libertad sindical, se informa que esa institución respeta la libertad sindical, se mantienen mesas de diálogo con las más de 38 organizaciones gremiales existentes en la Caja y en mayo de 2012 se han firmado acuerdos para poner fin a una huelga.
79. *El Comité toma nota de todas estas informaciones. El Comité expresa la firme esperanza de que las comisiones y subcomisiones que se constituyeron a partir de la firma del acuerdo tripartito firmado en febrero de 2012 produzcan resultados tangibles en un futuro muy próximo y pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto. Asimismo, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre: 1) el resultado de los procesos judiciales relativos a los despidos de los sindicalistas, Sres. Andrés Góndola, Víctor Castillo y Andrés Rodríguez Olmos; 2) el resultado del tratamiento del caso en la comisión de quejas sobre libertad sindical relativo al despido del sindicalista, Sr. Ismael Ruiz; 3) la situación laboral de la sindicalista Sra. Jennifer Malca, y 4) el resultado de la investigación que realiza la Fiscalía Primera Anticorrupción sobre el uso de los fondos para la capacitación sindical.*
80. *De manera más general, el Comité viene observando en distintos casos relativos a Panamá que el régimen jurídico de los derechos sindicales de los servidores públicos es objeto de restricciones importantes. Por ejemplo, en un caso examinado en su reunión de marzo de 2013 [véase 367.º informe, caso núm. 2677, párrafos 70 a 73] se señala la*

*necesidad de disposiciones que les protejan contra los actos de discriminación antisindical y de injerencia y que reconozca claramente el derecho de negociación colectiva de los servidores públicos que no trabajan en la administración del Estado. El Comité observa que el presente caso muestra también que la constitución de sindicales en el sector público encuentra obstáculos en la práctica. El Comité pide al Gobierno que estos asuntos se sometan al diálogo tripartito y que le mantenga informado al respecto.*

### **Caso núm. 2868 (Panamá)**

**81.** El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 951 a 1010] y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones:

- a) el Comité expresa su profunda preocupación observando cierto número de razones esgrimidas por el Gobierno para el rechazo de la inscripción o de la personería jurídica de las seis organizaciones sindicales en formación mencionadas en la queja. El Comité considera que diferentes requisitos legales o interpretaciones de ellos en la práctica en este caso parecen haber atentado contra el artículo 2 del Convenio núm. 87 a tenor del cual los trabajadores sin ninguna distinción y sin autorización previa tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes;
- b) el Comité, por una parte, urge al Gobierno a que tome medidas con miras a la modificación de la legislación para ponerla en conformidad con el Convenio núm. 87 y, como hace ya con relación al caso núm. 2751, el Comité pide al Gobierno que examine de manera proactiva y constructiva con las organizaciones querellantes y con la autoridad administrativa los motivos de esta situación a efectos de que evalúen el funcionamiento del sistema en la práctica y la manera de resolver la cuestión de la inscripción o del acceso a la personería jurídica de las organizaciones sindicales cuyo registro ha sido rechazado. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- c) asimismo, el Comité cree entender que algunos de los casos de negativa de personería jurídica han sido sometidos a la autoridad judicial y pide al Gobierno que le comunique las sentencias que se dicten;
- d) por último, en cuanto a los alegatos según los cuales fueron despedidos los trabajadores que firmaron la intención de constituir el Sindicato de Trabajadores de la Empresa «Gaming Properties of Panamá Inc.» y los que firmaron la intención de constituir un sindicato de trabajadores en la empresa «Panama Gaming & Services of Panamá» y/o «Cirsa Panamá S.A.», el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado observaciones detalladas sobre estos graves alegatos y al tiempo que recuerda que en virtud del artículo 1 del Convenio núm. 98 se prohíbe expresamente «despedir a un trabajador o perjudicarlo en cualquier forma a causa de su afiliación sindical», el Comité insta al Gobierno a que, si se verifican los alegatos, tome medidas para el reintegro inmediato de los trabajadores de ambos sindicatos en formación con el pago de todos los salarios y prestaciones dejados de percibir, así como a que le mantenga informado al respecto.

**82.** Por comunicación de 26 de enero de 2013, el Gobierno informa que:

- en relación con la recomendación a), la cuestión del rechazo de la inscripción de las personerías jurídicas de las organizaciones sindicales en formación mencionadas en la queja forma parte de la lista de temas que serán tratados en la Comisión de Tratamiento Rápido de Quejas, constituida en virtud del Acuerdo Tripartito de Panamá y será evaluada en una diálogo tripartito bajo la moderación del Dr. Rolando Murgas. *El Comité toma nota de estas informaciones y confía en que esta cuestión será resuelta en un futuro muy próximo;*



- en cuanto a la recomendación b), relacionada con la necesidad de modificar la legislación (relativa a la inscripción de las personerías jurídicas) para ponerla en conformidad con el Convenio núm. 87, se está estableciendo en la Comisión encargada de analizar los temas de armonización de la legislación nacional constituida en virtud del Acuerdo Tripartito de Panamá, el listado de temas a tratar en base a las recomendaciones de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones y se informará al respecto en cuanto se logren los consensos necesarios. *El Comité toma nota de estas informaciones y confía en que las modificaciones a la legislación necesarias se adoptarán en un futuro próximo;*
- en lo que respecta a la recomendación c), un solo caso de negativa de personería jurídica (el caso del Sindicato Industrial de Trabajadores de Transporte por Vías Acuáticas y Afines de Panamá) fue sometido a la autoridad judicial y la Corte Suprema de Justicia ordenó admitir una nueva lista de afiliados a la organización sindical, pero no ordenó que se le otorgue la personería jurídica. Igualmente, el Gobierno informa que este caso se analizará en la Comisión de Tratamiento Rápido de Quejas. *El Comité toma nota de estas informaciones y espera firmemente que, una vez cumplidos los requisitos legales, se otorgará la personería jurídica a la organización sindical en cuestión;*
- en cuanto a la recomendación d), los trabajadores de la empresa «Panama Gaming & Services of Panamá» y/o «Cirsá Panamá S.A.» a los que hacen referencia las organizaciones querellantes firmaron un mutuo acuerdo con la empresa para terminar su relación de trabajo y no fueron despedidos. En cuanto a la empresa «Gaming Properties of Panamá Inc.», los miembros fundadores de la organización sindical que solicitaron la personería jurídica renunciaron a la empresa y la personería jurídica no fue otorgada por carecer del número mínimo de trabajadores (40) para poder constituir un sindicato de empresa. *El Comité toma nota de estas informaciones. El Comité estima, al igual que la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones en su observación de 2012 sobre la aplicación por parte de Panamá del Convenio núm. 87, que el número mínimo de 40 trabajadores requeridos para constituir un sindicato en el Código del Trabajo debería reducirse para no obstaculizar la creación de sindicatos de empresa. La Comisión confía en que esta cuestión será abordada en el marco de la Comisión encargada de analizar los temas de armonización de la legislación nacional constituida en virtud del Acuerdo Tripartito de Panamá, y que se tomarán las medidas necesarias para modificar las disposiciones legislativas correspondientes.*

### **Caso núm. 2400 (Perú)**

- 83.** En el anterior examen del caso en su reunión de noviembre de 2012 [véase 367.º informe, párrafo 119], el Comité pidió al Gobierno que le comunicara del resultado del recurso de apelación relativo al despido del sindicalista de la empresa CrediScotia Financiera S.A., Sr. William Albuquerque Zevallos (la sentencia en primera instancia de 31 de enero de 2012 había sido adversa a este sindicalista, apreciando la comisión de falta grave no relacionada con su condición de dirigente sindical) [véase 362.º informe, párrafos 111 y 112].
- 84.** En su comunicación de fecha 16 de enero de 2013, el Gobierno informa que la autoridad judicial de apelación confirmó la sentencia de primera instancia y las faltas profesionales del interesado. El Gobierno añade que el Sr. William Albuquerque Zevallos ha interpuesto recurso de casación.
- 85.** *El Comité toma nota de esta información y pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado del recurso de casación presentado por este dirigente sindical.*

### **Caso núm. 2527 (Perú)**

- 86.** En su último examen del caso en noviembre de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones pendientes [véase 365.º informe, párrafos 123 y 124].
- el Comité espera que el recurso de apelación interpuesto por el Sr. Arenaza Lander ante la Séptima Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima en relación con su despido será resuelto en breve plazo;
  - el Comité confía en que la denuncia penal por actos de violencia presentada por el dirigente sindical, Sr. Elías García, a raíz de actos de violencia que habría sufrido será tratada con celeridad.
- 87.** En su comunicación de fecha 15 de enero de 2013 el Gobierno informa que la Fiscalía provincial del distrito judicial Cañete archivó definitivamente la denuncia penal relativa al Sr. Elías García.
- 88.** *El Comité toma nota de la información.*
- 89.** El Gobierno informa, por otra parte, en cuanto al Sr. Arenaza Lander que la Séptima Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima confirmó en apelación la sentencia en primera instancia. Asimismo, el 27 de marzo de 2012, el Tribunal Constitucional declaró improcedente el recurso de agravio constitucional interpuesto por el interesado.
- 90.** *El Comité toma nota de estas informaciones.*

### **Caso núm. 2533 (Perú)**

- 91.** En su reunión de noviembre de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 365.º informe, párrafos 126 a 129]:
- El Comité pidió al Gobierno que le mantenga informado sobre el proceso por despido nulo iniciado por el dirigente sindical Sr. Wilmert Medina, trabajador de la empresa San Fermín S.A.
  - En lo que respecta al alegado despido por la empresa C.F.G. Investment S.A.C. de miembros de la junta directiva o sindicalistas, el Comité tomó nota de que el Gobierno informa sobre el avance de los procesos judiciales iniciados por trabajadores despedidos contra C.F.G Investment (Sres. Abel Antonio Rojas, Rodolfo Toyco, Primitivo Ramos, Marco Antonio Malta y Juan Germán Cáceres), y cinco casos en recurso de apelación (Ángel Maglorio, Alfredo Flores, Segundino Flores, Alex Javier Rojas y Roberto Juan Gargate). El Comité tomó nota de las informaciones del Gobierno y le pidió que le comunique informaciones sobre el resultado de estos procesos en curso relativos a los mencionados sindicalistas de C.F.G Investment S.A.C.
  - Por último, el Comité urgió una vez más al Gobierno a que verifique si la empresa Textiles San Sebastián S.A.C. existe todavía, y en caso afirmativo a que tome sin demora las medidas necesarias para que la empresa reintegre a los dirigentes y trabajadores despedidos con el pago de los salarios caídos, reconozca al sindicato, repare las medidas antisindicales adoptadas contra el mismo, se abstenga de adoptar nuevas medidas de esta índole en el futuro y fomente la negociación colectiva entre las partes; si el reintegro fuera imposible por razones objetivas e imperiosas, el Comité urgió al Gobierno a que se asegure que los trabajadores afectados reciban una compensación adecuada que constituya una sanción suficientemente disuasoria contra despidos antisindicales.
- 92.** En su comunicación de fecha 16 de enero de 2013, el Gobierno informa en relación con el proceso por despido nulo iniciado por el dirigente sindical Sr. Wilmert Medina, trabajador

de la empresa San Fermín S.A., fue objeto de sentencia de la Corte Suprema de Justicia, disponiendo su reintegro.

93. En lo que respecta al alegado despido por la empresa C.F.G. Investment S.A.C. de miembros de la junta directiva o sindicalistas, el Gobierno informa con detalle sobre el avance de los procesos judiciales iniciados por trabajadores despedidos contra C.F.G. Investment (Sres. Abel Antonio Rojas (que no obtuvo sentencia favorable a su reintegro), Rodolfo Toyco, Primitivo Ramos, Marco Antonio Malta y Juan Germán Cáceres), y cinco casos en recurso de apelación (Sres. Ángel Maglorio, Alfredo Flores, Segundino Flores, Alex Javier Rojas y Roberto Juan Gargate).
94. En cuanto a la empresa Textiles San Sebastián S.A.C., el Gobierno declara que tras diversas averiguaciones y gestiones no se ha podido ubicar a la empresa. *El Comité concluye que no parece que la empresa vaya a continuar su actividad productiva ni que el reintegro de trabajadores sea posible. El Comité pide al Gobierno que continúe realizando averiguaciones y que se asegure que los dirigentes sindicales y trabajadores despedidos reciban las indemnizaciones legales y compensaciones que constituyan una sanción suficientemente disuasoria contra despidos antisindicales.*
95. *El Comité toma nota con satisfacción de la sentencia de la Corte Suprema de Justicia disponiendo el reintegro del dirigente sindical Sr. Wilmert Medina Campos. El Comité toma nota de que el Gobierno informa de la evolución de los procesos relativos al despido de los sindicalistas de C.F.G. Investment, los cuales no han concluido todavía (salvo el relativo al Sr. Abel Antonio Rojas que fue objeto de una sentencia adversa a este sindicalista) y le pide que le mantenga informado al respecto.*

### **Caso núm. 2638 (Perú)**

96. En su anterior examen del caso en noviembre de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 365.º informe, párrafo 139]:

El Comité toma nota de las informaciones recibidas y, en particular de la reposición de 12 trabajadores. El Comité pide al Gobierno que le comunique el resultado de los recursos de apelación o casación en curso relativos al despido de los 13 trabajadores de la Municipalidad de Surquillo.

97. En su comunicación de fecha 10 de enero de 2013, el Gobierno informa del reintegro de cinco sindicalistas y bajo la modalidad de contratos administrativos de cuatro más; ciertos casos no han sido objeto de procesos judiciales.
98. *El Comité toma nota de estas informaciones.*

### **Caso núm. 2639 (Perú)**

99. En su anterior examen del caso, en marzo de 2013, el Comité pidió al Gobierno que informara sobre el alegato relativo al pago de la remuneración básica prevista en los convenios colectivos por la Sociedad Eléctrica del Sur Oeste (SEAL) y por Electropuno S.A.
100. En sus comunicaciones de fechas 5 y 10 de abril de 2012, el Gobierno informa que la Inspección del Trabajo ha constatado el pago a los afiliados a la federación querellante de los incrementos remunerativos y el cumplimiento de las obligaciones sociolaborales en tales empresas.

**101.** *El Comité toma debida nota de estas informaciones.*

**Caso núm. 2664 (Perú)**

**102.** En su anterior examen del caso en noviembre de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 365.º informe, párrafo 148]:

Por último, el Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno sobre los alegatos de asesinato del afiliado sindical Sr. Manuel Yupanqui Ramos y confía en que nuevas investigaciones permitan aclarar los hechos. El Comité llama una vez más la atención del Consejo de Administración sobre el carácter grave y urgente de este aspecto del caso y pide al Gobierno que envíe informaciones sobre las investigaciones relativas al alegado asesinato del afiliado sindical Sr. Jorge Huanaco.

**103.** En su comunicación de fecha 15 de enero de 2013, el Gobierno declara que ya había enviado informaciones detalladas sobre estos asesinatos y sobre los actos investigatorios y diligencias realizados en relación con la muerte de estos afiliados por herida de bala, el 12 de julio de 2008, así como en relación con los cinco heridos y tres policías heridos tras un enfrentamiento de unos 300 huelguistas mineros que bloqueaban una carretera que habían atacado a 19 policías que acababan de prestar servicio en otra localidad y se dirigían a la ciudad de Trujillo.

**104.** El Gobierno añade que no obstante el plazo transcurrido y las diligencias actuadas, no se ha identificado a los presuntos autores y partícipes de los hechos contra los Srs. Manuel Jesús Yupanqui Ramos y Jorge Luis Huanaco Tutuca ni contra los efectivos de la Policía Nacional y la empresa Minera Marsa; esto dio origen a que el Ministerio Público disponga la improcedencia a formalizar y continuar con la investigación preparatoria. Tal decisión no fue cuestionada por ninguna parte interesada en el esclarecimiento de los hechos, las cuales no han presentado ningún recurso.

**105.** *El Comité toma nota de estas informaciones del Gobierno e invita a la organización querellante a que presente sus comentarios. El Comité subraya que este caso había sido considerado anteriormente como extremadamente grave y urgente y destaca la necesidad de que se envíe una respuesta lo antes posible.*

**Caso núm. 2697 (Perú)**

**106.** El Comité examinó el presente caso en su reunión de noviembre de 2012 y en esta ocasión, pidió al Gobierno que le mantenga informado del resultado del recurso de casación presentado por la Zona Registral de Lima contra la sentencia judicial ordenando la reposición en su puesto de trabajo de las sindicalistas Sras. Ana Elizabeth Mújica Valencia, María Yolanda Zaplana Briceño, Mirian Reyes Candela, Nelly Cecilia Marimón Lino Montes, Rosemary Alexandra Almeyda Bedoya y Rocío del Carmen Rojas Castellares [véase 365.º informe, párrafos 149 a 151].

**107.** En sus comunicaciones de fechas 11 de enero y 10 de abril de 2013, el Gobierno informa que la Sala de Derecho Constitucional y Social de la Corte Suprema de Justicia resolvió el recurso de casación declarándolo improcedente, de manera que se confirma la sentencia anterior de reposición y pago de salarios, sentencia que ha sido aplicada ya por el empleador.

**108.** *El Comité toma nota con satisfacción de esta información.*

**Caso núm. 2771 (Perú)**

- 109.** El Comité examinó el presente caso en su reunión de noviembre de 2012 y en esta ocasión, formuló la recomendación siguiente [véase 365.º informe, párrafo 163]:

El Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones detalladas sobre la comunicación de la CGTP de 1.º de marzo de 2012 (en dicha comunicación la CGTP declaró que en mayo de 2010 dos dirigentes fueron detenidos además durante cerca de tres meses por presunto delito de entorpecimiento al funcionamiento de servicios públicos).

- 110.** En su comunicación de fecha 18 de enero de 2013, el Gobierno declara que la autoridad judicial emitió sentencia absolutoria a ambos dirigentes.
- 111.** *El Comité toma nota de estas informaciones.*

**Caso núm. 2866 (Perú)**

- 112.** En su reunión de junio de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 364.º informe, párrafo 875]:

- a) el Comité pide al Gobierno que en sintonía con su ofrecimiento al sindicato, realice gestiones ante el Ministerio de Economía y Finanzas para el examen de la aprobación de un incremento remunerativo en favor de los inspectores y que le mantenga informado al respecto;
- b) el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre la afirmación del sindicato de que varios dirigentes tenían licencia sindical en el período de la comisión de servicios ordenada por el Ministerio y que tuvieron que asumir, y
- c) el Comité pide una vez más al Gobierno que tome medidas para que se modifique la legislación a efectos de que la declaración de ilegalidad de la huelga no corresponda a la autoridad administrativa sino a un órgano independiente de las partes y que cuente con su confianza.

- 113.** En sus comunicaciones de fechas 24 de agosto de 2012, 15 de enero y 30 de abril de 2013, el Gobierno declara en cuanto a la recomendación *a*), que en el marco de un procedimiento arbitral derivado de la negociación colectiva, el 23 de marzo de 2012, el Tribunal Arbitral designado emitió el laudo que falla sobre la controversia suscitada entre el Sindicato de Inspectores del MTPE y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a través del cual se les otorga los siguientes beneficios: *a*) bono por función inspectiva: la suma ascendente a nueve remuneraciones mínimas vitales, lo cual hace una suma de 6 075 nuevos soles a cada uno de los trabajadores, a otorgarse en diciembre de cada año, por realizar su función; *b*) bono por cierre de pliego: 10 000 nuevos soles por única vez en virtud al fin de la negociación colectiva (el MTPE necesita para pagar aproximadamente 2 350 000 nuevos soles); *c*) asignación de movilidad: 15 nuevos soles diarios a cada uno de los inspectores para que vayan de su casa al trabajo (considerando a diciembre de 2012 se requieren aproximadamente 3 000 000 nuevos soles); *d*) asignación de alimentación: 12 nuevos soles diarios a cada uno de los inspectores para sus almuerzos (considerando a diciembre de 2012, el MTPE requiere presupuestar aproximadamente 2 500 000 nuevos soles); *e*) compensación vacacional: 1 000 nuevos soles en la oportunidad en que salgan de vacaciones (considerando pago a pago vacacional de dos períodos, el MTPE requiere presupuestar aproximadamente 650 000 nuevos soles).

- 114.** El Gobierno añade que a la fecha, habiéndose realizado las gestiones necesarias por parte de la Oficina de Planificación y Presupuesto, mediante memorando múltiple núm. 089-2012-MTPE/4/9 (de 25 de julio de 2012), comunica la habilitación presupuestal necesaria para el pago del abono por cierre de pliego otorgado en el laudo arbitral



mencionado; habiéndose realizado el abono respectivo en julio de 2012 al personal inspectivo sindicalizado. Respecto a los demás beneficios otorgados por el laudo, las dependencias correspondientes del ministerio se encuentran realizando las gestiones correspondientes. El Gobierno informa que hubo una impugnación parcial del laudo arbitral por incumplimiento de la legislación presupuestaria y que la autoridad judicial suspendió provisionalmente las cláusulas impugnadas y resolverá posteriormente.

**115.** *El Comité toma nota de estas informaciones y pide al Gobierno que le mantenga informado de la decisión de la autoridad judicial.*

**116.** En cuanto a la recomendación *b)*, el Gobierno declara que han habido casos como por ejemplo en los días 22 al 25 de marzo de 2011, en los que las licencias sindicales se han planteado con un día de anticipación, y no como establece la práctica administrativa con 48 horas a efectos de poder programar adecuadamente las actividades y visitas de la Inspección que implican la reserva de pasajes, pago de viáticos, diversas coordinaciones, etc., al igual que pasa con respecto a los demás trabajadores; actualmente las organizaciones sindicales siguen estos criterios.

**117.** *El Comité toma nota de estas informaciones.*

**118.** En cuanto a la recomendación *c)*, el Gobierno declara que la solicitud del Comité sobre la reforma de la legislación sobre declaración de ilegalidad de la huelga se encuentra contemplada en el proyecto de ley general del trabajo. Por otra parte, el proyecto de modificación del Reglamento de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo busca precisar que en el caso de los trabajadores sujetos al régimen laboral público la declaración de ilegalidad la realiza el titular del sector correspondiente; esta declaración debe realizarse sobre la base del control de procedencia llevado a cabo por la Autoridad Administrativa de Trabajo. *El Comité señala al Gobierno, en sintonía con sus anteriores recomendaciones, que este último proyecto de ley debería otorgar la decisión sobre la legalidad o ilegalidad de la huelga a un órgano independiente de las partes, por ejemplo, la autoridad judicial, y no a órganos administrativos como el que contempla el proyecto mencionado, aunque se trate de un órgano como la Autoridad Administrativa de Trabajo.*

**119.** *Por último, el Comité toma nota de la comunicación de la Central Autónoma de Trabajadores del Perú de fecha 25 de junio de 2012, relativa a sanciones contra tres sindicalistas y observa que en su comunicación de fecha 30 de abril de 2013 el Gobierno informa que fueron dejadas sin efecto.*

### **Caso núm. 2291 (Polonia)**

**120.** El Comité examinó por última vez este caso, relativo a numerosos actos de intimidación y discriminación antisindicales, incluidos despidos, la duración excesiva de los procedimientos y el incumplimiento de decisiones judiciales, en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 202 a 205]. En aquella ocasión, el Comité reiteró su petición al Gobierno y a la organización querellante para que indicaran si el Sr. Jedrejek había sido reintegrado en sus funciones y, de no ser así, instó una vez más al Gobierno a que tomara las medidas necesarias para garantizar su plena reintegración conforme a la decisión del Tribunal. El Comité también esperaba firmemente que el proceso en el caso contra 19 directores superiores de la empresa SIPMA SA, pendiente ante el Tribunal de Apelaciones, concluyera sin más demoras injustificadas y volvió a solicitar al Gobierno que lo mantuviera informado de los progresos realizados y le remitiera una copia de la sentencia en cuanto se dictara.

**121.** En su comunicación de fecha 4 de septiembre de 2012, relativa a la cuestión de la reintegración del Sr. Jedrejek, el Gobierno señala que se le reintegró de conformidad con la

sentencia del Tribunal de Distrito de Lublin. En lo que respecta al proceso contra 19 directores superiores de la empresa SIPMA SA, el Gobierno indica que se anuló el juicio contra dos de los acusados y se ordenó su repetición ante el Tribunal de Distrito de Lublin; las fechas elegidas para las nuevas vistas eran el 4 y el 20 de septiembre de 2012.

- 122.** *El Comité toma nota de la información facilitada por el Gobierno. Con respecto al tema de la reintegración del Sr. Jedrejek en sus funciones, el Comité observa con satisfacción que la empresa ha informado al Gobierno de que se le reintegró de conformidad con la sentencia dictada por el Tribunal de Distrito de Lublin.*
- 123.** *En lo que respecta al caso presentado contra 19 directores superiores de la empresa SIPMA SA acusados el 14 de octubre de 2003 de la comisión de delitos tipificados en la Ley de 23 de mayo de 1991 sobre Solución de Conflictos Colectivos, el Código Penal y la Ley de 23 de mayo de 1991 sobre los Sindicatos, el Comité toma nota de la indicación del Gobierno de que se anuló el juicio contra dos de los acusados y se ordenó su repetición ante el Tribunal de Distrito de Lublin, y que las fechas de las nuevas vistas eran el 4 y el 20 de septiembre de 2012. No se facilitó información sobre los otros 16 acusados. El Comité recuerda, sobre la base del examen anterior del presente caso, que el Tribunal de Distrito de Lublin declaró culpables a 18 de los 19 directores superiores el 29 de diciembre de 2010 y que estos recurrieron dicha sentencia ante el Tribunal de Apelación. El Comité solicita al Gobierno que: i) le mantenga informado de los progresos realizados en relación con el nuevo juicio de dos de los acusados, que debe celebrarse ante el Tribunal de Distrito de Lublin; y ii) le indique en qué situación se encuentra el recurso presentado ante el Tribunal de Apelación relativo a los otros 16 acusados. El Comité reitera una vez más que este caso ante la justicia penal está pendiente desde 2003 y subraya que la demora en la aplicación de la justicia equivale a la denegación de esta última [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 105]. El Gobierno reitera que espera firmemente que los procesos judiciales abiertos ante el Tribunal de Apelación y el Tribunal de Distrito de Lublin concluyan sin demora indebida y solicita al Gobierno que le mantenga informado de los progresos realizados y le remita una copia de la sentencia en cuanto haya sido dictada.*

### **Caso núm. 2758 (Federación de Rusia)**

- 124.** En su reunión de noviembre de 2012 el Comité examinó por última vez este caso, en el que se alegan numerosas violaciones de los derechos sindicales, incluidos ataques físicos a dirigentes sindicales, violaciones de la libertad de opinión y de expresión, injerencia del Gobierno en los asuntos sindicales, negativa de las autoridades estatales a registrar sindicatos, actos de discriminación antisindical y falta de mecanismos eficaces para garantizar la protección contra dichos actos, negativa a proporcionar oficinas a los representantes de los trabajadores, violación del derecho a negociar colectivamente y negativa por parte del Estado a investigar dichas violaciones [véase 365.º informe, párrafos 1301 a 1401]. En esa ocasión, el Comité formuló las siguientes recomendaciones:
- a) el Comité confía en que la propuesta conjunta KTR-FNPR se debatirá en el seno de la KTR sin demora, con miras a resolver las cuestiones planteadas en este caso. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
  - b) observando que los aspectos legislativos de este caso están siendo tratados igualmente por otros órganos del sistema de control de la OIT y teniendo en cuenta su mandato específico, el Comité pide al Gobierno que tome medidas para poner la legislación en conformidad con los principios de la libertad sindical y de la negociación colectiva y que le mantenga informado al respecto;
  - c) el Comité urge al Gobierno a que adopte sin demora las medidas necesarias para suprimir los folletos del sindicato de la lista de documentos extremistas y para impedir

que tales actos se repitan. El Comité solicita al Gobierno que le mantenga informado al respecto, y

- d) el Comité pide al Gobierno que indique si el alegato de persecución antisindical ha sido debidamente investigado por las autoridades pertinentes y que proporcione detalles de dicha investigación, así como toda información relevante, inclusive los fallos del presente caso. Si el alegato de persecución antisindical no ha sido examinado, el Comité pide al Gobierno que lleve a cabo, sin demora, una investigación independiente del mismo, y que, si dicha investigación revela que tras el arresto del Sr. Urusov existen motivos antisindicales, adopte las medidas necesarias para su puesta en libertad inmediata.

**125.** En una comunicación de fecha 7 de marzo de 2013, el Gobierno informa que las propuestas presentadas para mejorar la legislación y sus procedimientos de aplicación, tal como recomendara el Comité, serán consideradas con carácter prioritario por la Comisión Tripartita de Rusia (RTK) en abril de 2013.

**126.** En cuanto a la declaración de que los folletos del sindicato distribuidos en la empresa «Tsentrosvarmash» en Tver eran material extremista, el Gobierno indica que el procedimiento de inclusión en la lista de literatura extremista figura en la Ley de Prevención de las Actividades Extremistas (núm. 114-FZ de 25 de julio de 2002), en la que se prevé que la declaración de material informativo como extremista la realiza un tribunal federal; posteriormente, el Ministerio de Justicia incluye dicho material informativo en la lista de literatura extremista. El Gobierno indica además que, a pesar de que de acuerdo con la ley se puede presentar un recurso contra la decisión de incluir material informativo en la lista federal de literatura extremista, en este caso, no existía la posibilidad presentar ningún recurso contra la decisión del tribunal local, ya que no estaba demostrado que los folletos en cuestión pertenecieran a ninguna organización sindical. En este sentido, y a fin de evitar que en el futuro se produzca este tipo de situaciones, el Ministerio de Trabajo y Protección Social ha presentado una propuesta al Ministerio de Justicia con objeto de que se reexaminen los procedimientos existentes.

**127.** Por último, el Gobierno informa que el 6 de marzo de 2013 se celebró una segunda vista del caso del Sr. Urusov y que el Tribunal del Distrito de Khangalassky de la República de Sakha (Yakutia) ordenó poner en libertad al líder sindical pero lo sentenció a nueve meses y 11 días de trabajo educativo. La Confederación del Trabajo de Rusia (KTR) garantizó un puesto de trabajo para el Sr. Urusov una vez fuese liberado.

**128.** *El Comité toma nota de la respuesta del Gobierno. Saluda, en particular, que el Sr. Urusov fue liberado en marzo de 2013.*

**129.** *Tomando nota de la indicación del Gobierno de que la RTK tenía previsto discutir propuestas para mejorar la legislación y su procedimiento de aplicación con carácter prioritario, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de estas discusiones. El Comité lamenta que el Gobierno no haya facilitado información alguna respecto de si las «Propuestas para la resolución de las cuestiones planteadas en la queja» han sido examinadas por la RTK. Recordando que el Gobierno y los agentes sociales estuvieron de acuerdo en octubre de 2011 en examinar estas propuestas en el marco de un organismo tripartito, el Comité pide nuevamente al Gobierno que le mantenga informado de la evolución de la situación.*

**130.** *Respecto de la cuestión de la inclusión de los folletos del sindicato en la lista de materiales extremistas, tras la decisión de un tribunal local, el Comité toma nota de la información suministrada por el Gobierno, y, en particular, de que el Ministerio de Trabajo y Protección Social ha sometido una propuesta al Ministerio de Justicia para que reconsidere el procedimiento de recurso en estos casos. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto. Además, en relación con el examen anterior de este caso, el Comité*

*entiende que folletos del sindicato con consignas como «Que los que han causado la crisis paguen por ello», «Luchemos contra el empleo precario», y «Queremos la paga que nos corresponde por trabajar en el turno de noche» siguen figurando en la lista de material extremista. El Comité considera que incluir folletos como estos o similares en la lista de documentos extremistas obstaculiza considerablemente el derecho de los sindicatos a expresar sus opiniones, supone una restricción inaceptable de la actividad sindical y, como tal, constituye una violación grave de la libertad sindical. El Comité recuerda a este respecto que el derecho a expresar opiniones, inclusive las que critican la política económica y social del Gobierno, es uno de los elementos esenciales de los derechos de las organizaciones profesionales. Por lo tanto, insta al Gobierno, una vez más, a que adopte sin demora las medidas necesarias para retirar los folletos en cuestión de la lista de documentos extremistas y para impedir que tales actos se repitan. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto.*

### **Caso núm. 2760 (Tailandia)**

**131.** En su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 221 a 234], el Comité examinó por última vez este caso que se refiere a los siguientes alegatos de violación de los principios de la libertad sindical y de los derechos sindicales: i) el despido individual de una dirigente del Sindicato de Triumph International de Tailandia, el cual constituyó una violación del principio fundamental de la libertad de expresión, tras un procedimiento judicial que supuso a su vez una violación de los derechos de la defensa; ii) el despido colectivo de 1 959 trabajadores, entre ellos 13 miembros de la junta directiva del sindicato, en el marco de un proceso de reestructuración, el cual constituyó presuntamente una violación de un convenio colectivo vigente; iii) la utilización de dispositivos emisores de ruidos peligrosos por las fuerzas policiales para dispersar a los huelguistas que se habían concentrado tras declararse el despido colectivo; iv) la detención de tres dirigentes sindicales en el marco de una huelga, bajo cargos penales no fundamentados, y v) la injerencia de las autoridades en las elecciones sindicales. En esa ocasión, el Comité urgió nuevamente al Gobierno a que tomara todas las medidas necesarias para lograr la reincorporación inmediata de la Sra. Kotchadej con el pago retroactivo de la integralidad de sus salarios. En caso de que su reincorporación no pudiera efectuarse por motivos objetivos e imperiosos, el Comité pidió al Gobierno que garantizara que la Sra. Kotchadej percibiera una indemnización adecuada que constituyera una sanción suficientemente disuasiva contra los despidos antisindicales. El Comité esperaba que la organización querellante pudiera proporcionar en un futuro cercano información detallada sobre la fecha y las circunstancias de los ataques de que fue objeto la Sra. Kotchadej a fin de que el Gobierno pudiera adoptar las medidas apropiadas para investigar estos alegatos y comunicar información sobre los resultados. Asimismo, el Comité esperaba que la organización querellante pudiera proporcionar copia de las disposiciones o del convenio colectivo pertinentes, en particular del artículo 6, en el que al parecer se establecía que, en caso de reestructuración, la decisión relativa a un despido debía ser fruto de un acuerdo colectivo. En cuanto al despido de 1 959 trabajadores, el Comité urgió al Gobierno a que averiguara si se habían aplicado criterios antisindicales al identificar a los trabajadores a los que se iba a despedir. Habida cuenta de que el caso de los miembros de la junta directiva del sindicato despedidos aún seguía pendiente ante el Tribunal Supremo, el Comité pidió nuevamente al Gobierno que enviara una copia de la decisión del Tribunal Supremo en cuanto éste se pronunciara, así como copia de toda otra decisión judicial pertinente. El Comité confiaba en que el Tribunal Supremo tomaría en consideración el principio según el cual ninguna persona debe ser objeto de discriminación en el empleo a causa de su actividad o de su afiliación sindical legítimas, ya sean presentes o pasadas [véase *Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical*, quinta edición, 2006, párrafo 770]. En lo referente a la dispersión de la manifestación que tuvo lugar el 27 de agosto de 2009, el Comité: i) urgió una vez más al Gobierno a que investigara adecuadamente este asunto, en particular los efectos del dispositivo acústico de

largo alcance en los huelguistas, y a que adoptara medidas para que, cuando las fuerzas policiales y otras autoridades gubernamentales intervinieran en manifestaciones, no hicieran un uso injustificado y excesivo de la fuerza ni actuaran de modo que pudieran causar lesiones a los huelguistas, y ii) el Comité pidió además al Gobierno que velara por la estricta observancia de las debidas garantías procesales en el contexto de las operaciones de vigilancia de las actividades de los trabajadores por parte del ejército, a fin de garantizar que las organizaciones de trabajadores pudieran ejercer sus derechos legítimos en un clima desprovisto de violencia, intimidación o amenazas de cualquier tipo contra sus dirigentes y afiliados. El Comité urgió al Gobierno a que lo mantuviera informado de las medidas adoptadas a este respecto. En relación con la detención de tres dirigentes sindicales, el Comité: i) urgió una vez más al Gobierno a que proporcionara información actualizada sobre la situación actual de los tres dirigentes sindicales, especialmente en relación con los cargos concretos que se les imputaban. En caso de que dichos cargos estuvieran relacionados con el ejercicio de actividades sindicales legítimas, y habida cuenta del Memorando de Acuerdo que puso fin al conflicto, el Comité urgió nuevamente al Gobierno a que se asegurara de que se retiraban los cargos inmediatamente; ii) pidió nuevamente al Gobierno que velara por que se concediera a los abogados pleno acceso a las órdenes de detención, así como a cualquier otra información que precisaran para una defensa adecuada, y que lo mantuviera informado al respecto, y iii) pidió una vez más al Gobierno que enviara copia de toda decisión judicial pertinente a este respecto y, en particular, una copia de la decisión relativa al recurso de apelación presentado por los abogados en relación con su solicitud de recibir una copia de las órdenes de detención. En lo que respecta al proceso de elección del presidente del Sindicato de Triumph International de Tailandia, el Comité urgió al Gobierno a que indicara si las autoridades y el empleador habían reconocido al nuevo presidente del sindicato, recientemente elegido, de manera que se garantizara plenamente el derecho de los trabajadores a elegir libremente a sus representantes y a negociar colectivamente.

**132.** Por comunicación de fecha 19 de abril de 2012, el Gobierno proporcionó información parcial en la que indicó que el examen de las pruebas y la audición de los testigos del caso relativos a la detención de tres dirigentes sindicales todavía estaban pendientes ante el Tribunal, y que se había fijado una audiencia para el 24 de mayo de 2012.

**133.** *El Comité toma nota de la información suministrada. El Comité lamenta una vez más tomar nota de que, a pesar de que formuló extensas recomendaciones, el Gobierno no ha presentado información con respecto a la mayoría de ellas. En estas circunstancias, el Comité se ve obligado a reiterar las recomendaciones antes mencionadas y espera firmemente que el Gobierno haga todo lo posible para proporcionar la información solicitada, entre otras cosas, procurando obtener información del empleador a través de las organizaciones de empleadores correspondientes, como lo solicitó en sus recomendaciones anteriores. Por otra parte, el Comité lamenta observar que la organización querellante no ha proporcionado la información solicitada y recuerda la importancia de que se le comuniquen informaciones completas a fin de que pueda proceder al examen completo y objetivo de las cuestiones presentadas ante él con pleno conocimiento de causa. En estas circunstancias, el Comité no proseguirá con el examen de esas cuestiones.*

### **Caso núm. 2843 (Ucrania)**

**134.** La última vez que el Comité examinó el presente caso fue en su reunión de noviembre de 2011, en la que formuló las siguientes recomendaciones [véase el 362.º informe, párrafos 1458 a 1499]:

- a) el Comité pide nuevamente al Gobierno que enmiende el artículo 87 del Código Civil para eliminar la contradicción que existe entre el requisito de registro y el requisito de



legalización impuesto a los sindicatos por la legislación nacional con el fin de garantizar plenamente el derecho de los trabajadores a crear organizaciones sin autorización previa;

- b) el Comité pide al Gobierno y a la KVPU que proporcionen información sobre la situación del registro de las organizaciones de la KVPU en la región de Khmelnytsky y la República Autónoma de Crimea;
- c) el Comité pide al Gobierno y a la KVPU que indiquen si se ha logrado un nuevo convenio de rama para el sector de la educación y si la KVPU ha participado en la negociación colectiva. Además, pide al Gobierno y a la KVPU que indiquen si se han tomado en consideración y si se han adoptado las enmiendas al convenio sobre el sector de la salud propuestas por la KVPU;
- d) el Comité pide al Gobierno que lleve a cabo una investigación independiente sobre los alegatos relativos a la presión ejercida sobre los activistas sindicales en las empresas mineras (Frunze, la planta de ferroleaciones de Nikopol y el Complejo de mineral de hierro de Kryvy Rih) y las minas mencionadas en la comunicación de la KVPU de fecha 8 de septiembre de 2011, y que lo mantenga informado del resultado;
- e) el Comité espera que las facultades de las que goza el NSMR en virtud de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley sobre Diálogo Social serán limitadas al examen de si una determinada organización cumple con los criterios objetivos de representatividad determinados, y
- f) el Comité llama la atención de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones sobre los aspectos legislativos de este caso.

**135.** En sus comunicaciones de fechas 15 de marzo, 7 de julio y 1.º de agosto de 2012, el Gobierno envía sus observaciones en respuesta a las recomendaciones del Comité. Respecto de la legalización (registro) de los sindicatos, el Gobierno indica que las condiciones para la legalización de un sindicato están definidas en el artículo 16 de la Ley sobre los Sindicatos, pero no se refiere a la necesidad de enmendar el artículo 87 del Código Civil (2003) a fin de eliminar la contradicción de la legislación nacional y de garantizar plenamente el derecho de los trabajadores a crear organizaciones sin autorización previa.

**136.** En cuanto a la situación del registro de la Confederación de Sindicatos Independientes de Ucrania (KVPU) en la región de Khmelnytsky, el Gobierno indica que, según el Registro Estatal de Ucrania, no existe ningún documento relacionado con la legalización de una organización de la KVPU en el distrito de Khmelnytsky o de la Confederación de Sindicatos Independientes en la República Autónoma de Crimea. Por lo que se refiere a la situación de las organizaciones de la KVPU en la República Autónoma de Crimea, el Gobierno reitera sus explicaciones de las razones por las que se ha denegado el registro de los sindicatos afiliados a la KVPU.

**137.** Respecto de la apertura de una investigación independiente sobre los alegatos de injerencia en la actividad de los sindicatos, el Gobierno indica que los artículos 12 y 46 de la Ley sobre los Sindicatos protegen contra los actos de injerencia por parte del Estado o de las autoridades gubernamentales locales, sus funcionarios y empleadores, y prevén sanciones contra tales actos.

**138.** En cuanto a si las enmiendas al convenio sobre el sector de la salud propuestas por la KVPU han sido tomadas en consideración y han sido adoptadas, el Gobierno indica que en un intento por implicar a la KVPU en el proceso de mejora de los convenios colectivos existentes, así como en la elaboración de un convenio colectivo para el sector de la salud para 2012-2016, el Ministerio de la Salud solicitó repetidamente a la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania (afiliada a la KVPU) que presentase propuestas. Especialmente en relación con la firma de un convenio general sobre el establecimiento de las normas y principios básicos para la aplicación de políticas sociales y económicas y relaciones de trabajo en Ucrania para 2010-2012 y con el decreto

adoptado por el Consejo de Ministros de Ucrania de fecha 30 de marzo de 2011 sobre el plan de acción idóneo para aplicar sus disposiciones, el Ministerio solicitó que se presentasen propuestas para la adopción de enmiendas al convenio colectivo suscrito entre el Ministerio y el Comité Central del Sindicato de Trabajadores del Sector de la Salud de Ucrania para 2007-2011. Con objeto de atender esta petición del Ministerio, el presidente de la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania, Sr. Panasenko, propuso que la presidenta del Sindicato de Trabajadores del Sector de la Salud de Ucrania, Sra. Koval, constituyese un órgano representativo conjunto para la posterior adopción de enmiendas y adiciones al convenio colectivo suscrito con el Ministerio. El Sindicato de Trabajadores del Sector de la Salud de Ucrania respondió que podía considerarse la posibilidad de constituir un órgano representativo conjunto a los fines de la negociación colectiva, con el cometido de preparar e introducir cambios al convenio colectivo, una vez confirmada la representatividad de las partes de conformidad con la Ley sobre el Diálogo Social. Con objeto de que se suscribiese un convenio colectivo entre el Ministerio, la Federación Ucraniana de Empleadores del Sector de la Salud y el Comité Central del Sindicatos de Trabajadores del Sector de la Salud para 2012-2016, de conformidad con los requisitos que establece la Ley sobre el Diálogo Social y la Ley sobre los Convenios Colectivos, el Ministerio formuló un proyecto de decreto para 2012-2016 sobre el establecimiento de un grupo de trabajo de negociación colectiva para la suscripción de dicho convenio entre las partes mencionadas. El Ministerio señala que, a pesar de que no hay certificado alguno que confirme la representatividad de la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania, sus representantes participarán en la formulación de un nuevo convenio colectivo para 2012-2016 con competencia de asesoramiento.

- 139.** Respecto de las facultades del Servicio Nacional de Mediación y de Reconciliación (NSMR) en virtud del artículo 7 de la Ley sobre el Diálogo Social, el Gobierno declara que la evaluación del cumplimiento de los criterios de representatividad se lleva a cabo de conformidad con los principios de confidencialidad, independencia e imparcialidad. El NSMR y sus órganos evalúan la conformidad con los criterios de representatividad y confirman la representatividad de los órganos de los sindicatos y las organizaciones de empleadores a nivel nacional, sectorial y local, a tenor de lo dispuesto en la Ley sobre el Diálogo Social y en los Procedimientos para la evaluación de la conformidad con los criterios de representatividad y la confirmación de la representatividad de los órganos sindicales y las organizaciones de empleadores (los Procedimientos). En aplicación de los principios de apertura y transparencia durante las decisiones relativas a la formulación de los Procedimientos, el NSMR implicó a representantes de los sindicatos y las organizaciones de empleadores a escala nacional, así como a especialistas del Ministerio de Justicia, Ministerio de Política Social y Servicio Estatal de Estadística. El 30 de mayo de 2011, a la luz de las propuestas consideradas, las partes del diálogo social examinaron una vez más el proyecto de los Procedimientos, pendiente de aprobación en las reuniones del órgano representativo conjunto nacional de los empleadores (el Órgano Representativo Conjunto de los Empleadores) y el órgano representativo conjunto de los sindicatos y asociaciones sindicales panucranianas (Órgano Sindical Representativo Conjunto). El 10 de junio de 2011, el NSMR recibió el proyecto de los Procedimientos acordado en la reunión del Órgano Sindical Representativo Conjunto. El Gobierno subraya que aunque la KVPU también participó en el Órgano Sindical Representativo Conjunto, no presentó propuestas para el proyecto de los Procedimientos al NSMR, ni delegó en el grupo de trabajo para la formulación de los Procedimientos. El 22 de junio de 2011, el presidente del NSMR informó de los progresos de la ley en las audiencias sobre política social y trabajo de la Comisión del Consejo Supremo, y el 24 de junio de 2011 en una reunión del Consejo Nacional Tripartito de Asuntos Sociales y Económicos. Tras la discusión y posterior acuerdo entre las partes del diálogo social a nivel nacional, los Procedimientos fueron aprobados por decreto núm. 73 de fecha 21 de julio de 2011 e incluidos en el sitio web oficial. El Gobierno explica asimismo que, según los resultados de una evaluación de la

conformidad de los criterios de representatividad llevada a cabo a escala nacional en 2011, en una decisión de fecha 22 de febrero de 2012 el NMSR no consideró que la KVPU cumpliera los requisitos de representatividad. Al mismo tiempo, el NMSR informó al presidente de la KVPU, Sr. Volynets, de que si se resolvían los problemas detectados durante los controles aleatorios, el NMSR podría evaluar de nuevo su conformidad con los criterios de representatividad en 2012. El 12 de abril de 2012, el NMSR recibió los documentos para la reevaluación de la conformidad de la KVPU con los criterios de representatividad a escala nacional. Tomando en consideración los resultados de los controles aleatorios del NSMR que evaluaron la fiabilidad de los datos presentados en relación con el número de afiliados de la KVPU, el comité del NSMR comprobó que en 2012, la KVPU había resuelto los problemas de 2011 y que el 1.º de enero de 2012 la afiliación total de la organización era de 181.600 personas. Habida cuenta de los resultados de la reevaluación de la conformidad con los criterios de representatividad de la KVP, el 26 de abril de 2012 el NSMR reconoció a la KVPU como representativa a nivel nacional.

- 140.** *En relación con el requisito de legalización (registro), el Comité observa que si bien el Gobierno no abordó en su respuesta la necesidad de enmendar el artículo 87 del Código Civil (2003) a fin de eliminar la contradicción de la legislación nacional y de garantizar plenamente el derecho de los trabajadores a crear organizaciones sin autorización previa, sí que ha indicado a la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) que el Ministerio de Política Social ha pedido al Ministerio de Justicia que examine esta cuestión a tenor de la solicitud de la CEACR. El Comité espera firmemente que se adoptarán las enmiendas necesarias a la legislación en un futuro próximo y remite este punto del caso a la CEACR.*
- 141.** *Por lo que se refiere a la situación de las organizaciones de la KVPU en la región de Khmelntsky y en la República Autónoma de Crimea, el Comité toma nota de las explicaciones de las razones por las que se ha denegado el registro de las organizaciones afiliadas a la KVPU. El Comité lamenta que la organización querellante no haya proporcionado la información solicitada y recuerda la importancia de contar con información completa para poder hacer un examen completo y objetivo de las cuestiones con pleno conocimiento de causa. En estas circunstancias, no procederá al examen de estas cuestiones.*
- 142.** *Respecto de la recomendación del Comité de llevar a cabo una investigación independiente sobre los alegatos relativos a la presión ejercida sobre los activistas sindicales en las empresas mineras (Frunze, la planta de ferroaleaciones de Nikopol y el Complejo de mineral de hierro de Kryvy Rih) y las minas mencionadas en la comunicación de la KVPU de fecha 8 de septiembre de 2011, el Comité toma nota de la declaración del Gobierno de que los artículos 12 y 46 de la Ley sobre los Sindicatos protegen contra los actos de injerencia por parte del Estado o de las autoridades gubernamentales locales, sus funcionarios y empleadores, y prevén sanciones contra tales actos. Lamentando que no se haya proporcionado información alguna en relación con la apertura de una investigación independiente, tal como había pedido, el Comité insta al Gobierno a que, sin demora, lleve a cabo una investigación independiente sobre los alegatos relativos a la presión ejercida sobre los activistas sindicales en las empresas mineras (Frunze, la planta de ferroaleaciones de Nikopol y el Complejo de mineral de hierro de Kryvy Rih) y las minas mencionadas en la comunicación de la KVPU de fecha 8 de septiembre de 2011, y que lo mantenga informado del resultado.*

143. *Respecto de si las enmiendas al sector de la salud propuestas por la KVPU han sido tomadas en consideración y han sido adoptadas, el Comité aprecia la explicación del Gobierno de que en un intento por implicar a la KVPU en el proceso de mejora de los convenios colectivos existentes, así como en la formulación de un convenio colectivo para el sector de la salud para 2012-2016, el Ministerio de la Salud solicitó repetidamente a la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania (afiliada a la KVPU) que presentase propuestas, así como la indicación de que a pesar de no existir certificado alguno que confirme la representatividad de la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania, sus representantes participarán en la formulación de un nuevo convenio colectivo para 2012-2016 con competencia de asesoramiento.*
144. *El Comité lamenta que no se le haya proporcionado información relativa a los convenios colectivos suscritos para el sector de la educación, y pide una vez más al Gobierno que indique si se ha acordado un nuevo convenio de rama para el sector de la educación y si la KVPU ha participado en la negociación colectiva.*
145. *El Comité toma nota de la declaración del Gobierno de que las consultas se celebraron con los interlocutores sociales previamente a la adopción de los Procedimientos, en dichas consultas participó la KVPU, como parte del Órgano Sindical Representativo Conjunto, aunque no presentó propuestas para el proyecto de los Procedimientos al NSMR, ni delegó en el grupo de trabajo para la formulación de los Procedimientos. El Comité aprecia la indicación del Gobierno de que, respecto de las facultades del NSMR en virtud de lo establecido en el artículo 7 de la Ley sobre el Diálogo Social y en los Procedimientos, la evaluación de la conformidad con los criterios de representatividad se lleva a cabo con arreglo a los principios de confidencialidad, independencia e imparcialidad. El Comité observa con interés que el 26 de abril de 2012, el NSMR reconoció a la KVPU como organización representativa a nivel nacional.*

### **Caso núm. 2699 (Uruguay)**

146. En su reunión de marzo de 2010, el Comité formuló las siguientes recomendaciones [véase 356.º informe, párrafo 1391]:
- a) en cuanto al mencionado decreto núm. 145, de 2005, por medio del cual según los querellantes se derogaron dos decretos — uno de ellos vigente desde hace más de 40 años — que permitían al Ministerio del Interior proceder al desalojo de las empresas que fueran ocupadas por los trabajadores, el Comité estima que el ejercicio del derecho de huelga y la ocupación del lugar del trabajo deben respetar la libertad de trabajo de los no huelguistas, así como el derecho de la dirección de la empresa de penetrar en las instalaciones de la misma. En estas condiciones, el Comité pide al Gobierno que vele por el respeto de estos principios en las normas reglamentarias que se dicten y en la práctica, y
  - b) el Comité pide al Gobierno que, en consulta con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas, tome medidas para modificar la ley núm. 18566, a efectos de dar curso a las conclusiones formuladas en los párrafos anteriores (que entre otras materias se referían a la composición del Consejo Superior Tripartito) y de asegurar la plena conformidad con los principios de la negociación colectiva y los convenios ratificados por el Uruguay en la materia.

En marzo de 2011, al examinar nuevamente este caso [véase 359.º informe, párrafos 206 a 210], el Comité tomó nota de que el Gobierno convocó una reunión tripartita para el 7 de febrero de 2011 entre cuyos temas figuraba un intercambio sobre la ley núm. 18566 y que próximamente se creará una comisión tripartita sobre los temas citados en el informe del Comité de Libertad Sindical que presentará un informe.

147. Por comunicación de 9 de febrero de 2012, la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Cámara de Industrias del Uruguay (CIU) y la Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Uruguay (CNCS) manifiestan que en lo que respecta a las ocupaciones de los lugares de trabajo, el Gobierno ha estado omiso en el cumplimiento de la recomendación del Comité, que esto se ha constituido en un verdadero estímulo a este tipo de práctica y que las empresas ocupadas han debido recurrir al auxilio de la justicia en la búsqueda de la protección de los derechos humanos fundamentales que el Gobierno no les otorga. Los querellantes indican también que en cuanto a la Ley núm. 18566 sobre Negociación Colectiva la demora en modificar la ley trae como inmediata consecuencia la incertidumbre jurídica para los convenios que se suscriben al amparo de una ley cuestionada por todo el sector empresarial y reiteran su posición en el sentido de que el Gobierno está obligado a modificar la ley de acuerdo a las observaciones del Comité.
148. En sus comunicaciones de 12 de abril y 14 de noviembre de 2012, el Gobierno indica que fiel a su práctica de respeto a las decisiones de los órganos de control realizó durante más de dos años y medio múltiples esfuerzos para alcanzar una solución consensuada con los sectores profesionales en relación con los comentarios que habían sido formulados a diversos aspectos de la ley núm. 18566 y que consciente de sus obligaciones y responsabilidades considera concluido el proceso de consulta previa con los interlocutores sociales y se propone enviar a consideración del Parlamento Nacional un proyecto de ley que pretende dar una solución final a este diferendo. En materia de ocupaciones, el Gobierno indicó que: 1) la tasa de conflictividad en el Uruguay es la más baja de los últimos años; 2) el sometimiento ante la justicia de los casos de solicitud de desocupación de los locales por no huelguistas, significa un alto grado de garantías de la libertad de trabajo 3) las autoridades judiciales han fallado regularmente amparando el derecho al trabajo de los no huelguistas y los derechos de los empleadores a través de un proceso muy breve, y 4) se evidencia que los derechos constitucionales de los empleadores están garantizados por el Estado.
149. *A este respecto, el Comité observa que la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) al examinar la aplicación de los Convenios núms. 87 y 98 por parte del Uruguay en su reunión de noviembre-diciembre de 2012 se refirió a las cuestiones que son objeto de análisis por parte del Comité sobre la ley núm. 18566 sobre negociación colectiva y sobre las ocupaciones de los lugares de trabajo (las organizaciones querellantes y el Gobierno enviaron comunicaciones idénticas a la CEACR y al Comité). La CEACR manifestó lo siguiente:*

*La Comisión toma nota con interés de la decisión de enviar un proyecto al Parlamento Nacional en relación con las cuestiones en instancia a efectos de superar los problemas constatados y saluda la información de que dicho proyecto será enviado al Parlamento en el mes de noviembre. La Comisión expresa la esperanza de que la nueva ley que se adopte tenga plenamente en cuenta el conjunto de los principios y comentarios formulados. La Comisión pide al Gobierno que informe al respecto en su próxima memoria sobre toda evolución al respecto.*

*La Comisión recuerda también que en numerosas ocasiones subrayó que «los piquetes de huelga y la ocupación de los lugares de trabajo deberían estar permitidos siempre que estas acciones se desarrollen pacíficamente. Sólo pueden imponerse restricciones a este tipo de acciones cuando pierdan su carácter pacífico. Ahora bien, en todos los casos debe garantizarse el respeto de la libertad de trabajo de los no huelguistas, así como el derecho de la dirección a entrar en los locales de la empresa» (véase Estudio General sobre los convenios fundamentales relativos a los derechos en el trabajo a la luz de la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, 2012, párrafo 149). En estas condiciones, la Comisión espera firmemente que en el marco del proceso de diálogo tripartito que se ha iniciado, se tomaran las medidas necesarias para que, teniendo en cuenta los comentarios del Comité de Libertad Sindical y de esta Comisión, se garantice plenamente en la legislación y en la práctica, en consulta con las organizaciones de trabajadores y de*



*empleadores más representativas, el respeto de este principio. La Comisión sugiere que en el proceso de consultas en curso se tengan en cuenta las decisiones de los tribunales nacionales.*

- 150.** *El Comité toma nota con satisfacción de que por comunicación de 26 de diciembre de 2012, el Gobierno informa que conforme lo recomendado por el Comité [véase 356.º informe, párrafo 1391] y tras realizar diversas consultas con los interlocutores sociales, promulgó la ley núm. 19027, la cual dispone en su artículo único la sustitución del artículo 8 de la ley núm. 18566. En consecuencia, el Consejo Superior Tripartito estará integrado por seis delegados del Poder Ejecutivo, seis delegados de las organizaciones más representativas de empleadores y seis delegados de las organizaciones más representativas de los trabajadores, más un número igual de suplentes de cada parte.*
- 151.** Asimismo, el Comité toma nota de que por comunicación de 5 de marzo de 2013, el Gobierno manifiesta que durante más de dos años se ha propuesto alcanzar una reforma consensuada de la ley de negociación colectiva objetada por las organizaciones querellantes y que ante la falta de resultados tangibles y a efectos de no incumplir con las obligaciones de corte internacional emergentes de la propia Constitución de la OIT, el Poder Ejecutivo envió el 4 de marzo de 2013 al Parlamento Nacional un proyecto de ley que modifica la ley núm. 18566 de 11 de septiembre de 2009. Añade el Gobierno que las disposiciones del proyecto dan cumplimiento a las recomendaciones formuladas por los órganos de control.
- 152.** Por último, por comunicación de 7 de marzo de 2013, la OIE, la CIU y la CNCS alegan que: 1) las consultas en relación con el proyecto de ley mencionado por el Gobierno enviado al Parlamento no fueron efectivas y fueron absolutamente insuficientes; 2) el proyecto de ley mencionado no contempla la totalidad de las observaciones formuladas por el Comité de Libertad Sindical, por lo que constituiría, en su caso, una solución parcial a las mismas, y 3) las ocupaciones de las empresas — que nunca son pacíficas — son el principal problema que enfrenta el sector empleador en el Uruguay y no se advierte ninguna solución por parte del Gobierno (los querellantes destacan que no existe un derecho de huelga en los convenios de la OIT y por ello las ocupaciones deberán ser consideradas ilegítimas, cuando no ilegales).
- 153.** *El Comité toma nota de todas las informaciones. El Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones en relación con los alegatos de las organizaciones querellantes de fecha 7 de marzo de 2013.*
- 154.** *Asimismo, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre la evolución del proyecto de ley que ha enviado al Parlamento que prevé modificaciones a la ley núm. 18566 sobre negociación colectiva y que intensifique el diálogo social en relación con la cuestión de la ocupación de los lugares de trabajo.*

### **Caso núm. 2727 (República Bolivariana de Venezuela)**

- 155.** En su anterior examen del caso en junio de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes (véase 364.º informe, párrafo 1085):
- a) en cuanto a los alegatos relativos al asesinato de tres dirigentes de la Unión Bolivariana de Trabajadores de la Industria de la Construcción en El Tigre (Sres. Wilfredo Rafael Hernández Avile, secretario general, Jesús Argenis Guevara, secretario de organización, Jesús Alberto Hernández, secretario de cultura y deportes) el Comité urge al Gobierno a que impulse investigaciones para identificar y sancionar a todo eventual autor intelectual o cómplice del asesinato de estos dirigentes sindicales cuyo autor material según las investigaciones habría fallecido durante la comisión de un delito común;

- b) en cuanto al asesinato de los delegados sindicales, Sres. Felipe Alejandro Matas Iriarte y Reinaldo José Hernández Berroteran, el Comité lamenta que en su respuesta el Gobierno no facilite informaciones sobre la evolución de los procedimientos judiciales e investigaciones sobre el homicidio cualificado de los dos delegados sindicales mencionados y sobre si han sido detenidos los dos acusados y una vez más espera firmemente que las autoridades judiciales dictarán sentencia contra los autores materiales cuya culpabilidad sea constatada y en su caso contra los autores intelectuales y los cómplices. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- c) en cuanto a los alegatos relativos al inicio de acciones penales y la detención por parte de la Fiscalía de seis trabajadores de la empresa PDVSA debido a que en el marco de una protesta en reclamo de sus derechos laborales paralizaron las actividades de la empresa, el Comité urge al Gobierno y a las autoridades competentes a que tomen las medidas necesarias para que se dejen sin efecto dichas acciones penales, y que los dirigentes sindicales sean puestos en libertad sin demora. El Comité urge al Gobierno a que tome las medidas necesarias para la modificación del artículo 139 de la Ley para la Defensa de las Personas a efectos de que no se aplique a los servicios que no son esenciales en el sentido estricto del término y de que en ningún caso se impongan sanciones penales en casos de huelga pacífica. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado al respecto;
- d) el Comité señala el aspecto legislativo de este caso a la atención de la Comisión de Expertos, y
- e) el Comité llama la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.

**156.** En cuanto a los alegatos relativos al asesinato de tres dirigentes de la Unión Bolivariana de Trabajadores de la Industria de la Construcción en el Tigre (Sres. Wilfredo Rafael Hernández Avile, Jesús Argenis Guevara y Jesús Alberto Hernández), el Gobierno declara en su comunicación de fecha 1.º de octubre de 2012 que en virtud de dar respuesta una vez más a este alegato, solicitó información a la Fiscalía General de la República, y la misma informó que el Ministerio Público ordenó una serie de diligencias útiles, necesarias y pertinentes que demostraron la responsabilidad penal de Pedro Guillermo Rondón; pero es el caso, que el 26 de septiembre de 2009, se produjo un enfrentamiento entre este ciudadano y funcionarios adscritos al Grupo Antiextorsión y Secuestro de la Guardia Nacional (GAES) y el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC), lo cual ocasionó la muerte del referido imputado Pedro Guillermo Rondón quien era el único imputado por la muerte de los ciudadanos Wilfredo Rafael Hernández Avile, Jesús Argenis Guevara y Jesús Alberto Hernández. Por tal razón, el Ministerio público solicitó el sobreseimiento de la causa, el cual fue acordado el 5 de octubre de 2010, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 318 del Código Orgánico Procesal Penal, en concordancia con el numeral 1 del artículo 48 *ejusdem*. Por todo lo antes señalado, y puesto que la Fiscalía General de la República realizó las investigaciones correspondientes, estableciendo el responsable del mencionado hecho, perdiendo éste la vida posteriormente, el Gobierno comunica al Comité que no tiene más información que aportar sobre este hecho, puesto que el único imputado falleció y se solicita expresamente que el Comité no vuelva a pronunciarse al respecto, ya que las instituciones y autoridades competentes realizaron las investigaciones y el trabajo correspondiente y actuaron con total diligencia para el esclarecimiento de estos hechos, habiendo sido cerrado el caso por el Ministerio público y habiéndose cumplido cabalmente con la obligación de informar y aportar toda la información al Comité por parte del Gobierno.

**157.** En cuanto al asesinato de los Sres. Felipe Alejandro Mata Iriarte y Reinaldo José Hernández Berroteran, la Fiscalía General de la República informó con relación al homicidio de quienes en vida respondían a los nombres de Felipe Alejandro Mata Iriarte y Reinaldo José Hernández Berroteran, que de las entrevistas, inspecciones técnicas, experticias y demás diligencias realizadas por el Ministerio público hasta la fecha no se ha podido individualizar a persona alguna como autor o autora de los hechos, no obstante el

Ministerio público continúa con las investigaciones a los fines del total esclarecimiento de los hechos.

- 158.** En cuanto a los alegatos relativos al inicio de acciones penales y la detención por parte de la Fiscalía de seis trabajadores de la empresa PDVSA, el Gobierno declara que la Fiscalía General de la República notificó que, en cuanto a la causa vinculada con seis trabajadores de PDVSA GAS, Sres. Larrys Antonio Pedrosa, José Antonio Tovar, Juan Ramón Aparicio Martínez, Jaffet Enrique Castillo Suárez, Roy Rogelio Chaparro Hernández y José Luis Hernández Alvarado, por la comisión del delito de boicot, previsto y sancionado en el artículo 139 del decreto con rango, valor y fuerza de ley para la defensa de las personas en el acceso de los bienes y servicios, el Juzgado Segundo en funciones de juicio del circuito judicial penal del estado Miranda, en fecha 11 de junio de 2012 difirió la apertura del juicio. Sobre este caso, el Gobierno manifiesta una vez más su rechazo categórico ante la extralimitación de competencia por parte del Comité de Libertad Sindical, que lo lleva a emitir juicios sin fundamento alguno y a requerirle al Gobierno y a sus instituciones actuaciones subjetivas al margen de la ley. El Gobierno declara que el Comité de Libertad Sindical no está facultado para solicitarle y urgir a gobierno alguno y a las autoridades competentes que se paralice o se dé por terminado un proceso judicial y se dejen sin efecto acciones penales contra personas que cometen delitos tipificados en las leyes y en la normativa nacional. El Gobierno requiere enfáticamente que el Comité se abstenga de emitir esta clase de pronunciamientos en contra de las decisiones emitidas por las autoridades e instituciones competentes de la República Bolivariana de Venezuela y se apegue estrictamente a su competencia, sin caer en la emisión de juicios subjetivos e irresponsables, que llaman además al Gobierno a que actúe violando su propia normativa interna.
- 159.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno. Subrayando que este caso había sido considerado anteriormente extremadamente grave y urgente, el Comité desea recordar que el asesinato de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye la violación más grave de la libertad sindical y que el procedimiento del Comité ha sido creado precisamente para garantizar el respeto de los derechos sindicales y en particular el derecho a la vida de los dirigentes sindicales y los sindicalistas. Teniendo en cuenta lo anterior, el Comité se sorprende sobre todo teniendo en cuenta que los hechos alegados datan de 2009, que el Gobierno reproche la diligencia que expresa cuando desea averiguar — más allá de la muerte del autor material — si ha habido autores intelectuales o cómplices del asesinato de los dirigentes sindicales Sres. Wilfredo Rafael Hernández Avile, Jesús Argenis Guevara y Jesús Alberto Hernández. El Comité subraya la importancia de que en los casos de asesinato de sindicalistas se cubra la identificación del autor material pero también la de los eventuales autores intelectuales y cómplices.*
- 160.** *En cuanto al asesinato de los delegados sindicales Sres. Felipe Alejandro Matas Iriarte y Reinaldo José Hernández Berroteran, el Comité toma nota de que según surge de las declaraciones del Gobierno, las diligencias del Ministerio público no han podido individualizar hasta ahora a persona alguna como autor o autores de los hechos. El Comité toma nota de que el Gobierno declara que el Ministerio público continúa con las investigaciones a los fines del total esclarecimiento de los hechos. El Comité lamenta que a pesar del tiempo transcurrido las investigaciones emprendidas no han podido identificar al autor o autores materiales y en su caso a los autores intelectuales y los cómplices y expresa la firme esperanza de que en un futuro próximo el Gobierno estará en condiciones de informar de la identificación y detección de los responsables de los asesinatos.*
- 161.** *Por último, en cuanto al inicio de acciones penales y la detención por parte de la Fiscalía de seis trabajadores de la empresa PDUSA debido a que en el marco de una protesta en reclamo de sus derechos laborales paralizaron las actividades de la empresa, el Comité desea señalar al Gobierno que el examen en profundidad de los alegatos de inicio de*

*acciones penales y la detención de sindicalistas que paralizan las labores de una empresa de forma pacífica, no constituye una exlimitación de su mandato y de hecho examina regularmente alegatos de este tipo en muchos países. El Comité desea recordar que la simple invocación de un tipo delictivo genérico como por ejemplo el delito de boicot sin indicación de los hechos concretos que se imputan a los sindicalistas no permite por sí solo desestimar un alegato de sanción por el ejercicio pacífico de actividades sindicales de protesta, sobre todo si como en el presente caso el proceso judicial se extiende varios años y los interesados continuarían detenidos. El Comité reitera su recomendación anterior y pide al Gobierno que indique cuáles son los hechos concretos que se reprocharían a los seis trabajadores y si se encuentran detenidos o en libertad. En cuanto a la recomendación relativa a la modificación de la Ley para la Defensa de las Personas, el Comité desea señalar que fue realizada a efectos de aclarar o garantizar que dicha ley no se aplique a los servicios que no son esenciales en el sentido estricto del término y que en ningún caso se impongan sanciones penales en casos de huelga pacífica.*

### **Caso núm. 2862 (Zimbabwe)**

**162.** El Comité examinó por última vez este caso, en el que se alegan violaciones del derecho de los sindicatos a organizar manifestaciones y protestas, en su reunión de junio de 2012 [véase 364.º informe, párrafos 1125 a 1145]. En dicha ocasión, formuló las siguientes recomendaciones:

- a) el Comité espera que el Gobierno intensifique sus esfuerzos por garantizar que la POSA no se utilice para vulnerar derechos sindicales legítimos, y solicita al Gobierno que le proporcione información sobre todas las medidas concretas destinadas a garantizar que los sindicatos puedan organizar libremente manifestaciones pacíficas y que los permisos para celebrar marchas y manifestaciones no se denieguen arbitrariamente;
- b) el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre los alegatos enviados por el ZCTU en sus comunicaciones de fechas 7 y 21 de mayo de 2012;
- c) el Comité espera que se lleve a cabo un examen exhaustivo de la aplicación de la POSA en la práctica junto con los interlocutores sociales, y pide al Gobierno que le informe sobre los resultados. Si este examen no ha sido llevado a cabo todavía, el Comité urge al Gobierno a que lo haga sin demora. El Comité espera asimismo que se elaboren y promulguen sin demora pautas de actuación claras para la policía y las fuerzas de seguridad. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- d) el Comité pide al Gobierno que aclare si se está estudiando la posibilidad de modificar la POSA y, en caso afirmativo, cuál será su categoría jurídica, y
- e) el Comité espera firmemente que el Gobierno adopte sin demora las medidas necesarias para garantizar la organización de más cursos de formación sobre los derechos humanos y sindicales para la policía y las fuerzas de seguridad, y solicita al Gobierno que le mantenga informado al respecto.

**163.** En su comunicación de fecha 2 de marzo de 2013, el Gobierno indica que ha llevado a cabo una serie de actividades de formación sobre las normas internacionales del trabajo para los órganos encargados de hacer cumplir la ley. El Gobierno considera que estas actividades de formación constituyen una plataforma para el intercambio de información relativa a la aplicación de las normas internacionales del trabajo, prestando especial atención a la libertad sindical, y al vínculo existente entre éstas y la legislación y la práctica nacionales, con miras a mejorar la interacción entre los órganos encargados de hacer cumplir la ley y los sindicatos. El Gobierno espera que, si los recursos lo permiten, las actividades de formación se amplíen para que puedan llegar a un mayor número de funcionarios provinciales, con el fin de alcanzar la masa crítica suficiente de funcionarios para tener un efecto positivo en la interacción entre sindicalistas y los órganos encargados de hacer cumplir la ley.

- 164.** El Gobierno añade que los incidentes a los que se refiere el Congreso de Sindicatos de Zimbabwe (ZCTU) en sus comunicaciones de fechas 7 y 21 de mayo de 2012 justifican el llamamiento del Gobierno para llevar a cabo más actividades de intercambio de información para los órganos encargados de hacer cumplir la ley, habida cuenta de que se autorizó la celebración de varias marchas tras la intervención del Ministro de Trabajo ante las autoridades responsables sirviéndose de la solidez del acuerdo de cooperación establecido durante las actividades de formación previamente mencionadas. Por tanto, en opinión del Gobierno, sería posible conseguir un mayor impacto si dichas actividades de formación se ampliaran a las provincias en las que este tipo de incidentes han sucedido con anterioridad. El Gobierno indica que el partido de fútbol al que se refiere el ZCTU fue interrumpido únicamente por razones de seguridad, debido a la deficiente iluminación y a las inadecuadas medidas de seguridad en el estadio en el que se jugaba el partido. La policía, en su evaluación, consideró la posibilidad de que se produjeran alteraciones del orden público, habida cuenta de que no habían sido previamente informados de la prórroga del partido, por lo que no pudieron realizar los preparativos necesarios de cara a la prórroga del partido hasta bien entrada la tarde.
- 165.** En lo que se refiere a la Ley de Seguridad y Orden Público (POSA), el Gobierno considera que no hubiera sido posible efectuar un examen conjunto de la POSA antes de que los órganos encargados de hacer cumplir la ley hubieran recibido la formación relativa a las normas internacionales del trabajo, puesto que era necesario que todas las partes involucradas tuvieran el mismo entendimiento conceptual de las cuestiones planteadas. El Gobierno informa de que se ha programado un examen conjunto de la aplicación de la POSA en la práctica entre las actividades que se llevarán a cabo en 2013 en el marco de la aplicación de las recomendaciones de la Comisión de Encuesta. Sin embargo, no existe intención alguna de modificar la ley, puesto que este instrumento legislativo no se aplica a las actividades sindicales. El Gobierno considera que lo que debe corregirse es la práctica, en particular en lo que respecta a las incidencias en las que la POSA ha sido invocada ante los órganos encargados de hacer cumplir la ley.
- 166.** Por último, el Gobierno señala que está atendiendo las cuestiones relacionadas con las recomendaciones del Comité en este caso en el marco de la aplicación de las recomendaciones de la Comisión de Encuesta, de cuyo progreso el Gobierno está obligado a informar. Por tanto, el Gobierno solicita al Comité que considere cerrar este caso con miras a evitar que se presenten múltiples quejas sobre las mismas cuestiones. El Gobierno se compromete a llevar a cabo las actividades destinadas a mejorar la observancia de los principios de libertad sindical y a informar a la Oficina de los progresos realizados a este respecto.
- 167.** En su comunicación de fecha 9 de mayo de 2013, el ZCTU indica que el 10 de abril, su oficina de la región sur, basada en Masvingo, notificó a la policía su intención de celebrar la fiesta del 1.º de mayo en el estadio Mucheke, en Masvingo. Se preveía que las celebraciones comenzaran con una marcha. El 24 de abril de 2013, el Comisario Superintendente, oficial a cargo de las fuerzas policiales en el distrito central de Masvingo ordenó la prohibición de la marcha. Se invocaron motivos de seguridad para prohibir la marcha sin dar más detalles. El 26 de abril de 2013, el ZCTU, por medio de la asociación de abogados de Zimbabwe para los derechos humanos, presentó una solicitud urgente ante la alta Corte de Zimbabwe para cuestionar la prohibición de la marcha. La marcha fue autorizada bajo estrictas condiciones el 30 de abril de 2013, tan sólo después de que la mencionada solicitud fuera notificada a la policía. La marcha así como las celebraciones pudieron por lo tanto tener lugar el 1.º de mayo. Sin embargo, según la organización querellante, la actitud de las autoridades de Zimbabwe ocasionó problemas de organización para el ZCTU ya que la autorización llegó sólo a la víspera del 1.º de mayo, dificultando la información de los miembros del ZCTU y para distraer la atención del ZCTU de la organización de las celebraciones. La policía solicitó adicionalmente un pago



a cambio del acompañamiento de la marcha, lo cual fue rechazado por el ZCTU. En consecuencia, en opinión del ZTCU, las autoridades alcanzaron sus objetivos ya que tan sólo 18 personas pudieron participar en la marcha a la hora convenida.

- 168.** El ZCTU alega además que las autoridades se negaron a otorgar los visados de seis miembros de la delegación de sindicatos chinos que habían sido invitados a Zimbabwe en el marco del trabajo sindical de solidaridad.
- 169.** *El Comité toma nota de la respuesta del Gobierno y de su petición para cerrar el caso. A este respecto, de conformidad con los Procedimientos especiales de la Organización Internacional del Trabajo para el examen de quejas por violaciones al ejercicio de la libertad sindical [véase, en particular, el anexo I de la **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 72] y, dada la naturaleza de las cuestiones que se plantean en el mismo, así como las nuevas alegaciones sometidas por la organización querellante, el Comité proseguirá el examen de las acciones que el Gobierno había podido emprender de acuerdo con las recomendaciones formuladas al respecto.*
- 170.** *El Comité toma nota de la información relativa a las actividades de formación para los órganos encargados de hacer cumplir la ley. Tomando nota con interés de la importancia que el Gobierno confiere a la expansión de tales actividades a nivel provincial, el Comité solicita al Gobierno que continúe tratando con la Oficina a este respecto y adopte las medidas necesarias para garantizar que dichas actividades tengan lugar.*
- 171.** *En lo que respecta a la POSA, el Comité toma nota de la indicación del Gobierno según la cual, a pesar de que planea examinar la aplicación de esta legislación en la práctica, no existe intención alguna de modificarla. El Comité espera que se lleve a cabo un examen exhaustivo de la aplicación de la POSA en la práctica junto con los interlocutores sociales sin más dilación. Al mismo tiempo, a la luz de las continuas dificultades que plantea la aplicación de la POSA en la práctica, como demuestra el presente caso y tal como lo admite el Gobierno, y de la recomendación de la Comisión de Encuesta de que la POSA se ponga de conformidad con el Convenio, el Comité insta al Gobierno a que adopte las medidas necesarias, en consulta con los interlocutores sociales, con el fin de modificar la POSA. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto.*
- 172.** *El Comité lamenta que el Gobierno no haya proporcionado información alguna sobre las medidas adoptadas para elaborar y promulgar pautas de actuación claras para la policía y las fuerzas de seguridad. Toma nota con preocupación de la prohibición de la marcha del 1.º de mayo en Masvingo. El Comité reitera, por tanto, su solicitud previa y pide al Gobierno que le mantenga informado de las medidas concretas adoptadas a este respecto.*
- 173.** *El Comité pide al Gobierno que proporcione sus observaciones acerca de las alegaciones sometidas por el ZCTU en su comunicación de fecha 9 de mayo de 2013.*

\* \* \*

- 174.** Finalmente, el Comité pide a los Gobiernos interesados que le mantengan informado a la mayor brevedad del desarrollo de los siguientes casos.

<b>Caso</b>	<b>Último examen en cuanto al fondo</b>	<b>Último examen sobre el seguimiento dado</b>
1962 (Colombia)	Noviembre de 2002	Junio de 2008
2086 (Paraguay)	Junio de 2002	Noviembre de 2012
2096 (Pakistán)	Marzo de 2004	Marzo de 2011
2153 (Argelia)	Marzo de 2005	Noviembre de 2012
2173 (Canadá)	Marzo de 2003	Junio de 2010
2304 (Japón)	Noviembre de 2004	Noviembre de 2010
2355 (Colombia)	Noviembre de 2009	Marzo de 2012
2362 (Colombia)	Marzo de 2010	Noviembre de 2012
2384 (Colombia)	Junio de 2008	Junio de 2009
2450 (Djibouti)	Marzo de 2011	Marzo de 2012
2488 (Filipinas)	Junio de 2007	Junio de 2011
2603 (Argentina)	Noviembre de 2008	Noviembre de 2012
2616 (Mauricio)	Noviembre de 2008	Noviembre de 2012
2634 (Tailandia)	Marzo de 2009	Noviembre de 2012
2637 (Malasia)	Marzo de 2009	Noviembre de 2012
2652 (Filipinas)	Marzo de 2010	Noviembre de 2012
2654 (Canadá)	Marzo de 2010	Marzo de 2013
2680 (India)	Noviembre de 2009	Marzo de 2013
2690 (Perú)	Junio de 2010	Marzo de 2013
2702 (Argentina)	Marzo de 2013	—
2706 (Panamá)	Marzo de 2013	—
2709 (Guatemala)	Noviembre de 2012	—
2722 (Botswana)	Junio de 2010	Marzo de 2013
2724 (Perú)	Noviembre de 2010	Marzo de 2013
2730 (Colombia)	Noviembre de 2010	Noviembre de 2012
2747 (República Islámica del Irán)	Junio de 2011	Noviembre de 2012
2752 (Montenegro)	Marzo de 2012	—
2755 (Ecuador)	Junio de 2010	Marzo de 2011
2763 (República Bolivariana de Venezuela)	Marzo de 2013	—
2764 (El Salvador)	Noviembre de 2010	Marzo de 2013
2788 (Argentina)	Noviembre de 2011	Marzo de 2013
2793 (Colombia)	Noviembre de 2011	—
2815 (Filipinas)	Noviembre de 2012	—
2816 (Perú)	Marzo de 2013	—
2825 (Perú)	Noviembre de 2011	Marzo de 2013
2826 (Perú)	Marzo de 2013	—
2827 (República Bolivariana de Venezuela)	Marzo de 2013	—
2829 (República de Corea)	Noviembre de 2012	—
2836 (El Salvador)	Noviembre de 2011	Marzo de 2013
2844 (Japón)	Junio de 2012	—

Caso	Último examen en cuanto al fondo	Último examen sobre el seguimiento dado
2851 (El Salvador)	Noviembre de 2012	—
2852 (Colombia)	Noviembre de 2012	—
2858 (Brasil)	Noviembre de 2012	—
2860 (Sri Lanka)	Marzo de 2013	—
2861 (Argentina)	Noviembre de 2012	—
2863 (Chile)	Noviembre de 2012	—
2870 (Argentina)	Noviembre de 2012	—
2872 (Guatemala)	Noviembre de 2011	—
2877 (Colombia)	Marzo de 2013	—
2890 (Ucrania)	Marzo de 2013	—
2894 (Canadá)	Marzo de 2013	—
2895 (Colombia)	Marzo de 2013	—
2905 (Países Bajos)	Noviembre de 2012	—
2906 (Argentina)	Noviembre de 2012	—
2907 (Lituania)	Marzo de 2013	—
2909 (El Salvador)	Marzo de 2013	—
2915 (Perú)	Marzo de 2013	—
2930 (El Salvador)	Marzo de 2013	—
2934 (Perú)	Noviembre de 2012	—
2938 (Benin)	Marzo de 2013	—
2940 (Bosnia y Herzegovina)	Marzo de 2013	—
2944 (Argelia)	Marzo de 2013	—
2952 (Libano)	Marzo de 2013	—
2977 (Jordania)	Marzo de 2013	—

**175.** El Comité espera que los gobiernos interesados enviarán sin demora la información solicitada.

**176.** Además, el Comité recibió informaciones relativas al seguimiento de los casos núms. 1787 (Colombia), 1865 (República de Corea), 2225 (Bosnia y Herzegovina), 2228 (India), 2257 (Canadá), 2341 (Guatemala), 2382 (Camerún), 2428 (República Bolivariana de Venezuela), 2430 (Canadá), 2434 (Colombia), 2460 (Estados Unidos), 2478 (México), 2512 (India), 2528 (Filipinas), 2540 (Guatemala), 2547 (Estados Unidos), 2595 (Colombia), 2602 (República de Corea), 2611 (Rumania), 2656 (Brasil), 2660 (Argentina), 2667 (Perú), 2674 (República Bolivariana de Venezuela), 2678 (Georgia), 2710 (Colombia), 2719 (Colombia), 2725 (Argentina), 2736 (República Bolivariana de Venezuela), 2741 (Estados Unidos), 2746 (Costa Rica), 2750 (Francia), 2772 (Camerún), 2775 (Hungría), 2780 (Irlanda), 2808 y 2812 (Camerún), 2820 (Grecia), 2833 (Perú), 2838 (Grecia), 2840 (Guatemala), 2848 (Canadá), 2854 (Perú), 2856 (Perú), 2910 (Perú) y los examinará en su próxima reunión.

CASO NÚM. 2942

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

## **Queja contra el Gobierno de la Argentina**

presentada por

- **la Confederación de Educadores Argentinos (CEA) y**
- **el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan que en el marco de varios conflictos por reclamos salariales realizados por el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS) entre 2009 y 2011, las autoridades de la provincia de Santiago del Estero — que son parte en el conflicto — dictaron resoluciones convocando a conciliaciones obligatorias con el único objetivo de impedir el ejercicio del derecho de huelga*

177. La queja figura en una comunicación de la Confederación de Educadores Argentinos (CEA) y el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS) de abril de 2012. La CEA y el CISADEMS enviaron nuevos alegatos en relación con la queja por comunicación de junio de 2012.
178. El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de febrero de 2013.
179. La Argentina ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

### **A. Alegatos de los querellantes**

180. En su comunicación de abril de 2012, la Confederación de Educadores Argentinos (CEA) y el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS) informan que el CISADEMS viene realizando reclamos por la recomposición salarial y la eliminación del pago de sumas de dinero de manera irregular ante la Subsecretaría de Trabajo de la Provincia de Santiago del Estero. Alegan que cuando transcurren sin resultado las diversas instancias de audiencias previas al conflicto y se decide la huelga la Subsecretaría de Trabajo dicta reiteradas resoluciones de conciliación obligatoria. Según las organizaciones querellantes, en todos los casos de conflicto se decreta la conciliación a pedido del Ministerio de Educación; las audiencias de conciliación obligatoria son fijadas siempre dentro de los diez o quince días posteriores al paro realizado por la organización sindical y como la medida de fuerza se lleva a cabo es declarada ilegal; y jamás se alcanzó una solución por falta de propuestas de la patronal. Además, nunca se dan por agotados los procesos de conciliación obligatoria (los querellantes citan distintos procedimientos administrativos desde 2009). Afirman los querellantes que se enfrentan a una práctica desleal al impedir el ejercicio de los derechos sindicales por vía del ejercicio abusivo de las facultades derivadas de la ley núm. 14786 de conciliación obligatoria, toda vez que la

Subsecretaría de Trabajo se transforma en juez y parte al expedirse en un conflicto de un organismo que integra del poder ejecutivo provincial, lesionando los principios del debido proceso por lo que también resultan lesionados los pactos internacionales que hacen al derecho de defensa y al juez natural.

181. Añaden las organizaciones querellantes que cumpliendo con la ley nacional núm. 26075 (Ley de Financiamiento Educativo que prevé junto al decreto núm. 457/07 el convenio marco para la negociación colectiva del sector docente), en febrero de 2011 se reunieron en negociación colectiva el Estado a nivel federal, integrado por el conjunto de las jurisdicciones educativas provinciales (la cual integra la provincia de Santiago del Estero) con la jurisdicción nacional y la representación sindical asumida por las asociaciones de trabajadores docentes con personería gremial y ámbito de actuación en toda la República Argentina (el CISADEMS estuvo representando por la CEA). Informan los querellantes que en esa instancia se acordó establecer el salario mínimo docente y que el salario básico docente no podría ser inferior al 50 por ciento del salario mínimo fijado en ese ámbito para todo el país.
182. En su comunicación de junio de 2012, las organizaciones querellantes se refieren a casos de conciliación obligatoria en el sector en 2011 y 2012.

## B. Respuesta del Gobierno

183. En su comunicación de febrero de 2013, el Gobierno manifiesta que no ha habido intervención o violación alguna de los derechos sindicales por parte del Estado provincial. Señala el Gobierno que permite avalar esta información lo indicado por la Secretaría de Trabajo de la provincia en relación con la constitución de una mesa de diálogo y su permanente actitud de acercamiento con las organizaciones sindicales por parte de las autoridades de la provincia. Añade el Gobierno que la autoridad provincial señala que se creó una mesa de trabajo para el tratamiento exclusivo del sistema educativo provincial, la que luego por ley se dividió en espacios institucionales específicos, creándose, entre otros, la mesa de diálogo docente. Según lo informado por la autoridad provincial, el CISADEMS no ha participado en dicha mesa por decisión propia.
184. El Gobierno envía también una comunicación de la Secretaría de Trabajo del gobierno de la provincia de Santiago del Estero relacionada con la queja. Indica la autoridad provincial que mediante la modificación de la Ley de Ministerios se ha otorgado rango ministerial a la Secretaría de Trabajo. Afirma que en la provincia no existen conflictos colectivos con ninguna organización sindical, ya sea para cuestiones salariales o de otra temática que pueda modificar el diálogo y la paz social, informa asimismo, que la provincia sufrió una transformación en todos los aspectos, en lo industrial, lo productivo y de políticas de inclusión social y que para ello se trabajó en la consolidación de espacios institucionales de diálogo y consenso. En ese contexto se dictaron los instrumentos legales penitentes y así nacieron las mesas de diálogo con las organizaciones adheridas a la Confederación General del Trabajo (CGT) y con otros gremios no vinculados a esa central (los sectores docentes, las organizaciones campesinas y los consejos de seguridad). En consecuencia y con la idea de encauzar la problemática docente, en el año 2005 se creó la mesa de trabajo para el tratamiento exclusivo de la realidad del sistema educativo provincial. Se creó esta instancia para el tratamiento propio de los temas atinentes a la esfera educativa y la integraron todas las entidades gremiales legalmente constituidas. La única organización que faltó a la mesa de debate y discusión de la problemática gremial, social y legislativa atinente al ámbito específico fue el CISADEMS. Señala la autoridad provincial que se ha trabajado con las restantes entidades en beneficio de todos los trabajadores y alumnos del territorio provincial, habiéndose también beneficiado la organización querellante aun cuando no ha participado ni aportado ideas útiles. Indica la autoridad provincial que en ese camino de diálogo surgió la necesidad de ampliar al espectro de discusión y en consecuencia el poder



ejecutivo provincial mediante decreto núm. 770 extendió la mesa a otros sectores gremiales estatales y privados, donde se resolvió dividir los ámbitos de discusión y debate. Por pedido expreso de la CGT (delegación Santiago del Estero) se promulgó la ley núm. 7054 por la que se institucionalizó la mesa de diálogo y el trabajo y a los efectos de un mejor enfoque de la temática atinente a cada institución gremial se dividieron los siguientes espacios de política institucional de diálogo: a) la Mesa de Diálogo y Trabajo; b) la Mesa de Diálogo Docente; c) la Mesa de Diálogo por la Tierra y la Producción; y d) el Consejo Económico y Social. Añade la autoridad provincial, que el poder ejecutivo provincial facultó a los sindicatos afiliados a la CGT junto con el Jefe de Gabinete como coordinador para reglamentar el funcionamiento de la ley y a la fecha han dictado su reglamento respectivo la mesa docente y la estatal. La autoridad provincial señala que con la normativa adoptada se dio participación a las estructuras no políticas ni gremiales que son las que tratan problemas sociales como los de la tierra y el campesino y las asociaciones eclesiásticas. La autoridad provincial señala que en la provincia los sindicatos forman parte de una única confederación, la CGT, seccional Santiago del Estero, constituida por un total de 85 sindicatos. Asimismo, la autoridad provincial manifiesta que la organización querellante CISADEMS no participa en los espacios de diálogo por decisión propia.

- 185.** La autoridad provincial informa que el área competente para atender los conflictos colectivos en Santiago del Estero es la Subsecretaría de Trabajo. Esta Subsecretaría preparó un informe relacionado con la queja (se detallan en ese informe las acciones tomadas por la organización querellante CISADEMS ante la autoridad administrativa provincial solicitando audiencias con el gobierno de la provincia para tratar reclamos de aumentos salariales y otras cuestiones relacionadas con los intereses de sus afiliados; las fechas de convocatorias a paros del CISADEMS; y las resoluciones por las que se llamó a conciliación obligatoria). Añade la autoridad provincial que en lo que respecta a la alegada incompetencia de la Secretaría de Trabajo de la Provincia para el tratamiento de los casos planteados en la queja, cabe resaltar que la provincia de Santiago del Estero firmó con el Gobierno Nacional un acuerdo a efectos de determinar conjuntamente la prestación de los servicios administrativos en el sector laboral en forma integrada y armónica entre los poderes nacional y provincial. Esto, con el fin de afianzar y promover el funcionamiento autónomo de las administraciones provinciales en el ejercicio pleno del poder de policía del trabajo que incluye el control del cumplimiento integral de la legislación laboral, lo referente a condiciones y medio ambiente de trabajo y a la solución de los conflictos individuales y colectivos. Asimismo, señala la autoridad provincial que las provincias de la Argentina forman parte del Consejo Federal del Trabajo en donde se fija todo lo atinente a la materia laboral del país.

### C. Conclusiones del Comité

- 186.** *El Comité observa que en el presente caso las organizaciones querellantes alegan que en el marco de varios conflictos por reclamos salariales realizados por el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS) entre 2009 y 2011, las autoridades de la provincia de Santiago del Estero — que son parte en el conflicto — dictaron resoluciones convocando a conciliaciones obligatorias con el único objetivo de impedir el ejercicio del derecho de huelga sin que las autoridades formulen propuestas para examinar acuerdos.*
- 187.** *El Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que no ha habido intervención o violación alguna de los derechos sindicales por parte del estado provincial. Asimismo, el Comité toma nota de que el Gobierno envía una comunicación de la Secretaría de Trabajo del Gobierno de la Provincia de Santiago del Estero en la que se indica que: 1) en la provincia no existen conflictos colectivos con ninguna organización sindical ya sea por cuestiones salariales o de otra temática que pueda modificar el diálogo y la paz social;*

2) la provincia sufrió una transformación en lo industrial, lo productivo y en las políticas de inclusión social y para ello se trabajó en la consolidación de espacios institucionales de diálogo y consenso; 3) en ese contexto nacieron las mesas de diálogo con las organizaciones adheridas a la Confederación General del Trabajo (CGT) y con otros gremios no vinculados a esa central (los sectores docentes, las organizaciones campesinas y los consejos de seguridad) y con la idea de encauzar la problemática docente, en el año 2005 se creó la mesa de trabajo para el tratamiento exclusivo de la realidad del sistema educativo provincial; 4) se creó esta instancia para el tratamiento propio de los temas atinentes a la esfera educativa y la integraron todas las entidades gremiales legalmente constituidas y la única organización que faltó a la mesa de debate y discusión de la problemática gremial social y legislativa atinente al ámbito específico fue el CISADEMS; 5) se ha trabajado con las restantes entidades en beneficio de todos los trabajadores y alumnos del territorio provincial, habiéndose también beneficiado la organización querellante, aun cuando no ha participado ni aportado ideas útiles; 6) por pedido expreso de la CGT (delegación Santiago del Estero) — a la que según el gobierno provincial están afiliados 85 sindicatos en la provincia — se promulgó la ley núm. 7054 por la que se institucionalizó la Mesa de Diálogo y el Trabajo y, entre otras, la Mesa de Diálogo Docente; 7) la organización querellante CISADEMS no participa en los espacios de diálogo por decisión propia; 8) el área competente para atender los conflictos colectivos en Santiago del Estero es la Subsecretaría de Trabajo, que preparó un informe relacionado con la queja (se detallan en ese informe las acciones tomadas por la organización querellante CISADEMS ante la autoridad administrativa provincial solicitando audiencias con el gobierno de la provincia para tratar reclamos de aumentos salariales y de otras cuestiones relacionadas con los intereses de sus afiliados; las fechas de convocatorias a paros del CISADEMS; y las resoluciones por las que se llamó a conciliación obligatoria), y 9) en lo que respecta a la alegada incompetencia de la Secretaría de Trabajo de la Provincia para el tratamiento de los casos planteados en la queja, cabe resaltar que la provincia de Santiago del Estero firmó con el Gobierno Nacional un acuerdo a efectos de determinar conjuntamente la prestación de los servicios administrativos en el sector laboral en forma integrada y armónica entre los poderes nacional y provincial, que incluye el control del cumplimiento integral de la legislación laboral, en lo referente a condiciones y medio ambiente de trabajo y a la solución de los conflictos individuales y colectivos. El Comité toma nota sin embargo que la organización querellante señala haber participado — representado por la CEA — en la instancia de negociación colectiva entre el Estado a nivel federal y la representación sindical en la que se acordó establecer el salario mínimo docente. No obstante, teniendo en cuenta la declaración del Gobierno de que la organización querellante CISADEMS no participa por decisión propia en las instancias de diálogo establecidas en la provincia, el Comité invita a la organización querellante a que considere sumarse a los espacios de diálogo establecidos y en particular a la mesa de diálogo docente.

- 188.** *Por otra parte, en lo que respecta a la conciliación obligatoria, el Comité recuerda que ha tenido que examinar varios casos relativos a la Argentina en los que se objetaba la convocatoria a conciliaciones obligatorias de las partes en conflicto en el sector público docente por parte de la autoridad administrativa cuando ésta era parte en el conflicto. A este respecto, el Comité recuerda que la intervención de un tercero neutral e independiente, que cuente con la confianza de las partes puede ser suficiente para desbloquear una situación de estancamiento que las partes no pueden resolver por sí solas en el marco de un conflicto colectivo y reitera que «es necesario que la decisión de iniciar el procedimiento de conciliación en los conflictos colectivos corresponda a un órgano independiente de las partes en conflicto» (véase 349.º informe, caso núm. 2535, párrafo 351; 342.º informe, caso núm. 2420, párrafo 221, y 338.º informe, caso núm. 2377, párrafo 403). El Comité pide una vez más al Gobierno que tome todas las medidas necesarias — incluidas legislativas si fuese necesario — en el sentido indicado para poner la legislación*

*y la práctica en conformidad con los Convenios núms. 87 y 98. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto.*

## **Recomendaciones del Comité**

**189.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) el Comité reitera que es necesario que la decisión de iniciar el procedimiento de conciliación en los conflictos colectivos corresponda a un órgano independiente de las partes en conflicto y pide una vez más al Gobierno que tome medidas — inclusive legislativas si fuese necesario — en este sentido para poner la legislación y la práctica en conformidad con los Convenios núms. 87 y 98. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto, y*
- b) el Comité invita a la organización querellante CISADEMS a que considere sumarse a los espacios de diálogo establecidos en la provincia de Santiago del Estero y en particular a la mesa de diálogo docente.*

CASO NÚM. 2765

INFORME PROVISIONAL

### **Queja contra el Gobierno de Bangladesh presentada por el Sindicato Cha-Sramik de Bangladesh (BCSU)**

***Alegatos: la organización querellante alega la injerencia de las autoridades en la elección de los miembros de su comité ejecutivo central, así como la represión violenta de las manifestaciones organizadas en protesta por esta injerencia***

**190.** El Comité examinó este caso en cuanto al fondo por última vez en su reunión de mayo-junio de 2012 y, en esa ocasión, presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 364.º informe, párrafos 309 a 317, aprobado por el Consejo de Administración en su 315.ª reunión (junio de 2012)].

**191.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 28 de octubre de 2012.

**192.** Bangladesh ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), y el Convenio sobre los representantes de los trabajadores, 1971 (núm. 135).

## A. Examen anterior del caso

**193.** En su examen anterior del caso, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 364.º informe, párrafo 317]:

- a) recordando que ya había estimado que el comité ejecutivo central (grupo Makhon Lal Kamaker – Ramjovan Koiry) debería poder ejercer sus funciones sin demora y ser reconocido por el Gobierno en espera de toda decisión de la autoridad judicial, el Comité pide al Gobierno que envíe una copia de las decisiones del Tribunal Superior y de la Corte de Apelación (en relación con las peticiones de ambas partes) en cuanto se hayan adoptado. Además, el Comité pide nuevamente al Gobierno que envíe con toda urgencia una copia de toda sentencia que dicte el Tribunal del Trabajo tras la decisión del Tribunal Superior con respecto al caso mencionado, y
- b) habida cuenta de las versiones contradictorias de la organización querellante y del informe del director adjunto del Departamento de Trabajo de Srimongal en relación con la represión violenta de la manifestación en protesta por la injerencia en las elecciones sindicales el 20 de diciembre de 2009 en diversos lugares del distrito de Moulvibazar y durante otra manifestación celebrada en el distrito de Moulvibazar, y tomando en consideración las divergencias en los hechos que aparecen en las conclusiones del director adjunto del Departamento de Trabajo, los alegatos y los recortes de prensa facilitados por la organización querellante al respecto, el Comité pide nuevamente al Gobierno que realice inmediatamente una investigación exhaustiva e independiente de todos los alegatos de represión violenta de las manifestaciones y que le mantenga informado al respecto.

## B. Respuesta del Gobierno

**194.** En su comunicación de fecha 28 de noviembre de 2012, el Gobierno reseña los últimos acontecimientos ocurridos, entre los cuales figuran: i) la presunta moción de censura de 12 de julio de 2009 de los miembros del Sindicato Cha-Sramik de Bangladesh (BCSU) respecto del comité ejecutivo central electo el 26 de octubre de 2008 (grupo Makhon Lai Karmaker – Ramvajan Koiry); ii) la ulterior creación por el director del Departamento de Trabajo, en defensa del interés de los trabajadores de las plantaciones de té, de un comité especial integrado por 30 miembros, presidido por el Sr. Bijoy Bunarjee, con el fin de llevar a cabo sus actividades durante un período provisional hasta la celebración de las nuevas elecciones del comité ejecutivo central en un plazo de 120 días de conformidad con la constitución del BCSU; iii) la presentación por parte del comité ejecutivo agraviado de una demanda ante el Tribunal del Trabajo; iv) la orden dictada por el Tribunal del Trabajo de suspender la decisión del director del Departamento de Trabajo de crear el comité especial, y v) la solicitud de auto judicial presentada por el comité especial contra esa orden, seguida por la decisión del Tribunal Supremo de suspender la orden del Tribunal del Trabajo durante seis meses. Por otra parte, el Gobierno indica que: i) el comité especial ha llevado a cabo sus actividades cumpliendo con las órdenes del Tribunal; ii) por su parte, el Tribunal Supremo dictó una orden en la que se indicaba que no debía celebrarse ninguna elección en el sindicato hasta que lo dispusiera el Tribunal del Trabajo (núm. 2 de 2010), y iii) el Tribunal del Trabajo también había ordenado que el caso debía resolverse lo más rápidamente posible.

**195.** En lo que respecta a la represión violenta de las manifestaciones, el Gobierno indica que el Departamento de Trabajo realizó investigaciones, y que el director adjunto del Departamento de Trabajo declaró en su informe que no había podido encontrar ninguna prueba de represión violenta, y que no había constancia de casos relacionados con estos hechos en la comisaría local.

## C. Conclusiones del Comité

196. *El Comité recuerda que el presente caso se refiere a la alegada injerencia de las autoridades en las elecciones de los miembros del comité ejecutivo central del BCSU, así como a la represión violenta de las manifestaciones organizadas para protestar contra dicha injerencia.*
197. *En relación con la recomendación a), el Comité toma nota de que el Gobierno se limita a reiterar sus observaciones anteriores. El Comité toma nota en particular de la declaración del Gobierno según la cual: i) el comité especial ha llevado a cabo sus actividades cumpliendo con las órdenes del Tribunal; ii) el Tribunal Supremo dictó una orden en la que se indicaba que no debía celebrarse ninguna elección en el sindicato hasta que lo dispusiera el Tribunal del Trabajo (núm. 2 de 2010); y iii) el Tribunal del Trabajo también ordenó que el caso debía resolverse lo más rápidamente posible.*
198. *El Comité no puede sino lamentar que el comité especial esté funcionando desde hace casi cinco años, a pesar de la elección (aunque presuntamente cuestionada) del comité ejecutivo central del BCSU celebrada el 26 de octubre de 2008. En el examen anterior del caso, el Comité ya ha recordado la importancia que atribuye al principio según el cual, a fin de evitar el peligro de menoscabar seriamente el derecho de los trabajadores a elegir sus representantes con plena libertad, las quejas por las que se impugna el resultado de las elecciones, presentadas ante los tribunales del trabajo por una autoridad administrativa, no deberían tener por efecto la suspensión de la validez de dichas elecciones mientras no se conozca el resultado final de la acción judicial. Asimismo, el Comité reitera que las medidas que puedan ser tomadas por vía administrativa en caso de impugnación de los resultados electorales corren el riesgo de parecer arbitrarias, y que la destitución por el Gobierno de dirigentes sindicales constituye una grave violación del libre ejercicio de los derechos sindicales [véanse caso núm. 2765 (Bangladesh), 360.º informe, párrafos 286 y 287, y **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 441, 440 y 444]. Por consiguiente, el Comité espera firmemente que el Gobierno tome medidas para reconocer al comité ejecutivo central electo (grupo Makhon Lal Karmaker – Ramjovan Koiry) y para asegurarse de que éste se halle en condiciones de ejercer efectivamente sus funciones en espera de una decisión de la autoridad judicial. Con respecto a esta última, habida cuenta de que han transcurrido tres años desde la presentación de la queja y de que con arreglo a la orden del Tribunal Supremo no se pueden celebrar nuevas elecciones antes de la resolución del caso, el Comité recuerda que la demora excesiva en la administración de justicia equivale a su denegación, y confía firmemente en que el Tribunal del Trabajo se pronunciará sin demora sobre el caso mencionado en breve plazo. El Comité pide nuevamente al Gobierno que envíe una copia de las decisiones del Tribunal del Trabajo, así como del Tribunal Supremo y de la Corte de Apelación (en relación con las peticiones de ambas partes), en cuanto se hayan adoptado. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto.*
199. *En relación con la recomendación b), el Comité toma nota de que el Gobierno se limita a reiterar sus observaciones según las cuales el Departamento de Trabajo realizó investigaciones, y el director adjunto del Departamento de Trabajo declaró en su informe que no había podido encontrar ninguna prueba de represión violenta, y que no había constancia de casos relacionados con estos hechos en la comisaría local.*
200. *El Comité desea recordar el principio según el cual los trabajadores deben poder gozar del derecho de manifestación pacífica para defender sus intereses profesionales [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 133]. La utilización de las fuerzas policiales en las manifestaciones sindicales debería limitarse a los casos en que sea realmente necesaria. En los casos en que la policía ha intervenido para dispersar reuniones públicas o*



manifestaciones, y se ha producido pérdidas de vidas o lesiones graves, el Comité ha dado gran importancia a que se proceda inmediatamente a una investigación imparcial detallada de los hechos, y se inicie un procedimiento legal regular para establecer los motivos de la acción emprendida por la policía y deslindar las responsabilidades [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 150 y 49]. A este respecto, el Comité recuerda sus conclusiones anteriores en las que observaba la existencia de divergencias entre los hechos a los que se refieren, por un lado, las conclusiones del director adjunto del Departamento de Trabajo y, por otro lado, los alegatos formulados y los recortes de prensa proporcionados por la organización querellante en relación con la represión violenta de la manifestación realizada en protesta de la injerencia en las elecciones sindicales, que tuvo lugar el 20 de diciembre de 2009 en diversos lugares del distrito de Moulvibazar y durante otra manifestación celebrada en el mismo distrito. Habida cuenta de las versiones contradictorias de la organización querellante y del informe del director adjunto del Departamento de Trabajo de Srimongal, el Comité considera que la realización de una investigación independiente (por un órgano independiente y no por el Gobierno), sería un método especialmente apropiado para esclarecer plenamente los hechos y, de ser necesario, deslindar las responsabilidades, sancionar a los culpables y prevenir la repetición de tales actos. Por tanto, el Comité espera que el Gobierno garantizará la realización de una investigación exhaustiva e independiente de todos los alegatos de represión violenta de las manifestaciones, e insta al Gobierno a que le mantenga informado al respecto.

## **Recomendaciones del Comité**

- 201. En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:**
- a) *el Comité espera firmemente que el Gobierno tome medidas para reconocer al comité ejecutivo central electo (grupo Makhon Lal Karmaker – Ramjovan Koiry) y para asegurarse de que éste se halle en condiciones de ejercer efectivamente sus funciones en espera de una decisión de la autoridad judicial, y que le mantenga informado al respecto;*
  - b) *el Comité confía firmemente en que el Tribunal del Trabajo se pronunciará sin demora sobre el caso mencionado en breve plazo, y solicita nuevamente al Gobierno que envíe una copia de las decisiones del Tribunal del Trabajo, así como del Tribunal Supremo y de la Corte de Apelación (en relación con las solicitudes de ambas partes), en cuanto se hayan adoptado, y*
  - c) *habida cuenta de las divergencias entre los hechos a los que se refieren, por un lado, las conclusiones del director adjunto del Departamento de Trabajo y, por otro lado, los alegatos formulados y los recortes de prensa proporcionados por la organización querellante en relación con la represión violenta de la manifestación realizada en protesta contra la injerencia en las elecciones sindicales, que tuvo lugar el 20 de diciembre de 2009 en diversos lugares del distrito de Moulvibazar y durante otra manifestación celebrada en el mismo distrito, el Comité espera que el Gobierno garantizará la realización de una investigación exhaustiva e independiente de todos los alegatos de represión violenta de las manifestaciones, e insta al Gobierno a que le mantenga informado al respecto.*

CASO NÚM. 2884

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de Chile  
presentada por**

- **la Asociación Nacional de Profesionales Universitarios de la Dirección del Trabajo (APU)**
- **la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF)**
- **la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) y**
- **la Asociación Nacional de Funcionarios del Ministerio Secretaría General de Gobierno (ANFUSEGG)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan actos de discriminación antisindical en perjuicio de sus dirigentes en la Dirección General del Trabajo, así como la no renovación de los contratos de trabajadores afiliados en el Ministerio del Interior y en la Secretaría General del Gobierno*

- 202.** El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de noviembre de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional Consejo de Administración [véase 365.º informe, párrafos 357 a 408, aprobado por el Consejo de Administración en su 316.ª reunión (noviembre de 2012)].
- 203.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 27 de febrero de 2013.
- 204.** Chile ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), y el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151).

**A. Examen anterior del caso**

- 205.** En su reunión de noviembre de 2012, al examinar alegatos relativos a la no renovación de los contratos de trabajadores afiliados a la ANFUSEGG y a la FENAMINSA, el Comité formuló las siguientes recomendaciones [véase 365.º informe, párrafo 408]:

El Comité urge al Gobierno a que envíe sin demora sus observaciones en relación con los alegatos presentados por la Asociación Nacional de Funcionarios del Ministerio Secretaría General de Gobierno (ANFUSEGG) (el despido del Ministerio Secretaría General del Gobierno de 178 funcionarios vinculados por medio de contratos por su condición de afiliados a la ANFUSEGG y por participar en actividades normales del gremio) y por la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) (el despido de 800 funcionarios vinculados por medio de contratos (algunos de ellos con más 30 años de servicios) por su condición de afiliados a la organización sindical.

## B. Respuesta del Gobierno

- 206.** En su comunicación de 27 de febrero de 2013, el Gobierno manifiesta, en relación con los alegatos de la FENAMINSA, que el Ministerio del Interior y Seguridad Pública envió sus observaciones informando que es necesario tener en consideración que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la ley núm. 18834 sobre Estatuto Administrativo, el empleo a contrata es aquel de carácter transitorio y que el artículo 10 del mismo texto legal prevé que los empleos a contrata durarán como máximo hasta el 31 de diciembre de cada año. En este sentido, tal como lo ha expresado el dictamen de la Contraloría General de la República, los servidores públicos designados a contrata carecen de la propiedad de la plaza que desempeñan, a diferencia de los funcionarios titulares. La desvinculación de las personas que sirven cargos a contrata puede producirse bajo dos modalidades, consistentes por una parte en la omisión de renovarles con anterioridad al 31 de diciembre de cada año y por la otra en poner término anticipado a éstas, a través de un acto administrativo para cuyos efectos es preciso que en el acto de nombramiento respectivo se hubiese incluido la fórmula «mientras sean necesarios sus servicios». Los empleos de las personas cuyos contratos no fueron renovados cesaron por su condición prevista en la ley, que era conocida por éstos, en atención tanto a la presunción de conocimiento de la ley establecida en el artículo 8 del Código Civil, como por la naturaleza de sus nombramientos, que como funcionarios públicos no podían desconocer. Asimismo, avala el proceder del Ministerio de Interior y Seguridad Pública la sentencia de fecha 1.º de julio de 2011 de la Corte de Apelaciones de Santiago, en la cual se rechaza un recurso de protección interpuesto por la FENAMINSA en contra de dicho Ministerio y una sentencia de 13 de diciembre de 2010 de la Corte Suprema de Chile, en la que se pronuncia favorablemente sobre la legalidad del «cese anticipado» de las contrataciones en el sector público.
- 207.** El Ministerio del Interior y de Seguridad Pública afirma que se ajustó a la legalidad vigente, así como a la jurisprudencia judicial y administrativa sobre la materia, lo que ha motivado que tanto la Contraloría General de la República como los tribunales de justicia hayan resuelto a favor de su accionar. Añade que no existe ningún antecedente que sustente la afirmación de la organización querellante de que los ceses de funciones de servidores a contrata hayan sido motivados por su afiliación a esa entidad o a su pensamiento político y ni siquiera se ha demostrado que todos o al menos una porción mayoritaria de los funcionarios cesados fuesen asociados a la organización sindical. Señala también que la organización querellante se encuentra facultada para hacer uso de todas las atribuciones que el ordenamiento jurídico le concede a favor de sus afiliados y que de manera absolutamente independiente ha ejercido acciones de representación de dichas personas sin que se haya entorpecido su accionar por parte del Ministerio.
- 208.** En lo que respecta a los alegatos de la ANFUSEGG, el Gobierno envía las observaciones del Ministerio Secretaría General del Gobierno, en las que se indica que están afiliados a esa organización funcionarios de planta y a contrata y que cuenta con 152 afiliados de un total aproximado de 364 funcionarios que actualmente tiene el Ministerio. Añade el Ministerio que ha dado estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 19 de la Constitución Política que garantiza el derecho de sindicarse en la forma prevista en la ley que establece normas sobre asociaciones de funcionarios de la administración del Estado, y que la ANFUSEGG ha funcionado regularmente desde el 11 de marzo de 2010 hasta la fecha y que ha contado con todo el apoyo de las autoridades para su correcto funcionamiento. Indica el Ministerio que a la fecha no se ha presentado reclamo alguno ante la Contraloría General de la República o ante los tribunales de justicia relacionados con una violación del derecho de sindicalización por parte del Ministerio Secretaría General del Gobierno. Por último, el Ministerio señala que las desvinculaciones de funcionarios producidas desde marzo de 2010 a la fecha a las que se refiere la ANFUSEGG obedecen al término del período por el cual fueron contratados, a necesidades del servicio y a renunciaciones voluntarias a sus cargos y, en ningún caso, a su

condición de afiliados a la organización sindical o a su participación en las actividades sindicales normales.

- 209.** Por último, el Gobierno declara que de la lectura de la queja como de lo informado por ambas secretarías de Estado no se puede determinar la existencia de una violación del Convenio núm. 151. Las desvinculaciones en cuestión (en ambos casos) fueron tomadas con estricto apego a las normas constitucionales, legales y convenios internacionales vigentes, así como a la jurisprudencia de la Contraloría General de la República y de las cortes de apelaciones y la Corte Suprema.

### **C. Conclusiones del Comité**

- 210.** *El Comité recuerda que al examinar este caso en su reunión de noviembre de 2012 pidió al Gobierno que envíe sin demora sus observaciones en relación con los alegatos presentados por la Asociación Nacional de Funcionarios del Ministerio Secretaría General de Gobierno (ANFUSEGG) (el despido de 178 funcionarios vinculados por medio de contratos por su condición de afiliados a la ANFUSEGG y por participar en actividades normales del gremio, del Ministerio Secretaría General del Gobierno) y por la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) (el despido de 800 funcionarios vinculados por medio de contratos (algunos de ellos con más 30 años de servicios) por su condición de afiliados a la organización sindical (véase 365.º informe, párrafo 408).*
- 211.** *En cuanto a los alegatos relativos al despido del Ministerio Secretaría General del Gobierno de 178 funcionarios vinculados por medio de contratos por su condición de afiliados a la ANFUSEGG y por participar en actividades normales del gremio, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que el Ministerio en cuestión informó que: 1) ha dado estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 19 de la Constitución Política que garantiza el derecho de sindicarse en la forma prevista en la ley que establece normas sobre asociaciones de funcionarios de la administración del Estado; 2) la ANFUSEGG ha funcionado regularmente desde el 11 de marzo de 2010 hasta la fecha y ha contado con todo el apoyo de las autoridades para su correcto funcionamiento; 3) las desvinculaciones de funcionarios producidas desde marzo de 2010 a la fecha, a las que se refiere la ANFUSEGG, obedecen al término del período por el cual fueron contratados, a necesidades del servicio y a renuncias voluntarias a sus cargos y, en ningún caso, a su condición de afiliados a la organización sindical o a su participación en las actividades sindicales normales, y 4) a la fecha no se ha presentado reclamo alguno ante la Contraloría General de la República o ante los tribunales de justicia relacionado con una violación del derecho de sindicalización por parte del Ministerio Secretaría General de Gobierno. Teniendo en cuenta estas informaciones el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.*
- 212.** *En lo que respecta a los alegatos de la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) relativo al despido de 800 funcionarios vinculados por medio de contratos (algunos de ellos con más 30 años de servicios) por su condición de afiliados a la organización sindical, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que el Ministerio en cuestión informó que: 1) de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la ley núm. 18834 sobre Estatuto Administrativo, el empleo a contrata es aquel de carácter transitorio y que el artículo 10 del mismo texto legal prevé que los empleos a contrata durarán como máximo hasta el 31 de diciembre de cada año; 2) tal como lo ha expresado el dictamen de la Contraloría General de la República, los servidores públicos designados a contrata carecen de la propiedad de la plaza que desempeñan, a diferencia de los funcionarios titulares; 3) la desvinculación de las personas que sirven cargos a contrata puede producirse bajo dos modalidades: por la no renovación de los contratos antes del 31 de diciembre de cada año*

*o por poner término anticipado a los contratos, a través de un acto administrativo para cuyos efectos es preciso que en el acto de nombramiento respectivo se hubiese incluido la fórmula «mientras sean necesarios sus servicios»; 4) los empleos de las personas cuyos contratos no fueron renovados mencionados por los querellantes cesaron por su condición prevista en la ley, que era conocida por éstos, en atención tanto a la presunción de conocimiento de la ley establecida en el artículo 8 del Código Civil, como por la naturaleza de sus nombramientos, que como funcionarios públicos no podían desconocer; 5) avala el proceder del Ministerio de Interior y Seguridad Pública la sentencia de fecha 1.º de julio de 2011 de la Corte de Apelaciones de Santiago, en la cual se rechaza un recurso de protección interpuesto por la FENAMINSA en contra de dicho Ministerio y una sentencia de 13 de diciembre de 2010 de la Corte Suprema de Chile, en la que se pronuncia favorablemente sobre la legalidad del «cese anticipado» de los contratos en el sector público, y 6) no existe ningún antecedente que sustente la afirmación de la organización querellante de que los ceses de funciones de servidores a contrata hayan sido motivados por su afiliación a esa entidad o a su pensamiento político y ni siquiera se ha demostrado que todos o al menos una porción mayoritaria de los funcionarios cesados fuesen asociados a la organización sindical. Teniendo en cuenta todas estas informaciones, el Comité tampoco proseguirá con el examen de estos alegatos.*

**213.** *El Comité recuerda que no tiene mandato para pronunciarse ni se pronunciará sobre el mérito del recurso a contratos de duración determinada o indeterminada; sin embargo, desea señalar que en ciertas circunstancias la renovación de contratos por tiempo determinado durante varios años podría tener incidencia en los derechos sindicales. No obstante, en el presente caso no existe evidencia de que haya habido este tipo de problemas.*

### **Recomendación del Comité**

**214.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que decida que el presente caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2912

INFORME DEFINITIVO

### **Queja contra el Gobierno de Chile presentada por**

- **la Confederación de Funcionarios de la Salud Municipalizada (CONFUSAM)**
- **la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF)**
- **el Sindicato Nacional Interempresas de Trabajadores Metalúrgicos, Comunicaciones, Energía y Actividades Conexas (SME)**
- **la Confederación Nacional Unitaria de Trabajadores del Transporte y Afines de Chile (CONUTT)**
- **la Federación de Sindicatos (Fesinem)**
- **la Federación de Sindicatos de Trabajadores de Industrias Pesqueras de la Décima Región (Fetrainpes)**
- **la Confederación Nacional de Gente de Mar (Congemar)**
- **la Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud (Fenprus)**



- los Sindicatos Transitorios
- la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio
- la Federación de Eventuales
- la Federación de Farmacias
- el Sindicato Norponiente
- la Confederación Bancaria y
- los Subcontratados de Tresmontes Lucchetti

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan que el Gobierno ha enviado recientemente al Parlamento un proyecto de ley por el que se prevé introducir enmiendas al Código Penal que de aprobarse violaría los principios de la libertad sindical y los Convenios núms. 87, 98 y 135, ya que no sólo penaliza una serie de protestas y acciones sindicales legítimas (la ocupación de centros de trabajo y calles), sino que también hace responsable penalmente a los representantes de los trabajadores que organizan las actividades si existen desórdenes públicos*

- 215.** La queja figura en una comunicación de la Confederación de Funcionarios de la Salud Municipalizada (CONFUSAM), la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), el Sindicato Nacional Interempresas de Trabajadores Metalúrgicos, Comunicaciones, Energía y Actividades Conexas (SME), la Confederación Nacional Unitaria de Trabajadores del Transporte y Afines de Chile (CONUTT), la Federación de Sindicatos (Fesinem), la Federación de Sindicatos de Trabajadores de Industrias Pesqueras de la Décima Región (Fetrainpes), la Confederación Nacional de Gente de Mar (Congemar), la Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud (Fenprus), los Sindicatos Transitorios, la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio, la Federación de Eventuales, la Federación de Farmacias, el Sindicato Norponiente, la Confederación Bancaria y los Subcontratados de Tresmontes Lucchetti de fecha 20 de octubre de 2011.
- 216.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 28 de febrero de 2013.
- 217.** Chile ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), y el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151).

#### **A. Alegatos de los querellantes**

- 218.** En su comunicación de 20 de octubre de 2011, la Confederación de Funcionarios de la Salud Municipalizada (CONFUSAM), la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), el Sindicato Nacional Interempresas de Trabajadores Metalúrgicos, Comunicaciones, Energía y Actividades Conexas (SME), la Confederación Nacional Unitaria de Trabajadores del Transporte y Afines de Chile (CONUTT), la Federación de Sindicatos (Fesinem), la Federación de Sindicatos de Trabajadores de Industrias Pesqueras de la Décima Región (Fetrainpes), la Confederación Nacional de Gente de Mar (Congemar), la Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de

Salud (Fenprus), los Sindicatos Transitorios, la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio, la Federación de Eventuales, la Federación de Farmacias, el Sindicato Norponiente, la Confederación Bancaria y los Subcontratados de Tresmontes Lucchetti alegan que el Gobierno ha enviado recientemente al Parlamento un proyecto de ley que de aprobarse violaría — tal como ocurre con gran parte de la legislación actual — los principios de la libertad sindical y los Convenios núms. 87, 98 y 135, ya que no sólo penaliza una serie de protestas y acciones sindicales legítimas (la ocupación de centros de trabajo y calles), sino que también hace responsable penalmente a los representantes de los trabajadores que organizan las actividades si existen desórdenes públicos, los que además son elevados de falta a delitos.

- 219.** Los querellantes consideran que de aprobarse esta iniciativa legal se criminalizarán las huelgas, las ocupaciones, los piquetes de huelgas, cientos de dirigentes sociales y sindicales serán procesados y encarcelados mientras dure el juicio, aunque los acusados sean inocentes. Concretamente, el proyecto de ley dispone lo siguiente:

Artículo primero. Introdúzcanse las siguientes modificaciones al Código Penal:

- 1) Agréguese en el artículo 261, el siguiente inciso segundo: «Se entenderán comprendidos dentro del presente artículo los integrantes de las fuerzas de orden y seguridad pública y los funcionarios de Gendarmería de Chile, que se encontraren en el ejercicio de sus funciones».
- 2) Reemplácese el artículo 262 por el siguiente:

Artículo 262. Los atentados a que se refiere el artículo anterior serán castigados con la pena de presidio menor en su grado medio, siempre que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- 1a. Si la agresión se verifica a mano armada.
- 2a. Si por consecuencia de la coacción la autoridad hubiere accedido a las exigencias de los delincuentes.

Si los atentados se cometieren poniendo manos en la autoridad o en las personas que acudieren a su auxilio, la pena será de presidio menor en su grado mínimo a medio.

Sin estas circunstancias la pena será presidio menor en su grado mínimo.

Para determinar si la agresión se verifica a mano armada se estará a lo dispuesto en el artículo 132 y en la ley núm. 17798 sobre control de armas.

Las penas establecidas en el presente artículo se impondrán siempre que el atentado en contra de la autoridad no constituya un delito a que la ley asigne una pena mayor, caso en el cual se impondrá únicamente ésta.

- 3) Sustitúyase el artículo 269 por el siguiente:

Artículo 269. Serán castigados con la pena de presidio menor en su grado medio quienes participen en desórdenes o cualquier otro acto de fuerza o violencia que importen la realización de alguno de los siguientes hechos:

1. Paralizar o interrumpir algún servicio público, tales como los hospitalarios, los de emergencia y los de electricidad, combustibles, agua potable, comunicaciones o transporte;
2. Invadir, ocupar o saquear viviendas, oficinas, establecimientos comerciales, industriales, educacionales, religiosos o cualquiera otro, sean privados, fiscales o municipales;
3. Impedir o alterar la libre circulación de las personas o vehículos por puentes, calles, caminos u otros bienes de uso público semejantes;
4. Atentar en contra de la autoridad o sus agentes en los términos de los artículos 261 ó 262 o de alguna de las formas previstas en los artículos 416, 416bis, 416ter y 417 del Código de Justicia Militar o en los artículos 17, 17bis, 17ter y 17quáter del

decreto ley núm. 2460 de 1979, o en los artículos 15 A, 15 B, 15 C y 15 D del decreto ley núm. 2859 de 1979, según corresponda;

5. Emplear armas de fuego, cortantes o punzantes, artefactos o elementos explosivos, incendiarios o químicos u otros capaces de producir daños a las personas o a la propiedad; o,
6. Causar daños a la propiedad ajena, sea pública, municipal o particular.

La pena establecida en el inciso precedente se impondrá sin perjuicio de la que, en su caso, corresponda aplicar además a los responsables por su intervención en los daños, incendio, atentados, robo, infracciones a la Ley núm. 17798 sobre Control de Armas y, en general, otros delitos que cometan con motivo o con ocasión de los desórdenes o de los actos de fuerza o violencia.

Se aplicará la pena de presidio menor en su grado medio a quienes hubieren incitado, promovido o fomentado los desórdenes u otro acto de fuerza o violencia que importen la realización de alguno de los hechos señalados en el inciso primero, siempre que la ocurrencia de los mismos haya sido prevista por aquéllos.

- 4) Agréguese, a continuación del artículo 269 los siguientes nuevos artículos 269-A y 269-B:

Artículo 269-A: Incurrirá en la pena de presidio menor en su grado medio, el que impidiere o dificultare la actuación del personal de los Cuerpos de Bomberos u otros servicios de utilidad pública, destinada a prestar auxilio en un siniestro u otra calamidad o desgracia que constituya peligro para la seguridad de las personas, salvo que el hecho constituya otro delito que merezca mayor pena.

Artículo 269-B: En los delitos previstos en los párrafos 1, 1bis y 2 del presente título, se impondrá el máximo de la pena, si ésta constare de un grado de una divisible, o no se aplicará el grado mínimo, si constare de dos o más grados, a los responsables que actúen con el rostro cubierto o utilizando cualquier otro elemento que impida, dificulte o retarde la identificación del hechor.

Artículo segundo...

Este proyecto está firmado Por el Presidente de la Republica, el Ministro del Interior, y el Ministro de justicia, como la normativa legal lo determina.

**220.** Según los querellantes, el proyecto es una aberración jurídica que busca resolver los conflictos de la sociedad, encarcelando a los que disienten o no están de acuerdo con decisiones o medidas del Gobierno, de un ministerio, de una empresa, o de un servicio, y socava de esta manera gravemente las bases de una sociedad plural y democrática. Según los querellantes, su opinión del proyecto coincide con la de expertos en la materia legal correspondiente, que entre otras cosas han manifestado que la legislación redactada generará muchas dudas en los jueces por problemas interpretativos importantes para definir qué se considerará «violencia o desorden público»; «los delitos de desorden siempre han tenido problemas, porque la descripción que hace el legislador nunca es demasiado precisa como para contener todas las circunstancias»; y un saqueo es un robo con fuerza y para castigar la incitación a la violencia está la Ley de Seguridad del Estado, por lo que no se entiende una nueva legislación.

**221.** Añaden los querellantes que recientemente un grupo importante de dirigentes sindicales de diferentes sectores y ramas de la producción del sector público y privado, han solicitado al Gobierno el retiro de la iniciativa legal, pero de no prosperar dicha petición, próximamente realizarán la solicitud al Parlamento para que esta iniciativa gubernamental no se tramite. Indican los querellantes que les preocupa que el Gobierno elija la lógica de la represión para abordar los conflictos sociales y siga por el camino del incumplimiento de sus compromisos internacionales, no respete los convenios de la OIT, que libremente acordó ratificar, y lejos de corregir esta conducta ilícita pretenda profundizar su incumplimiento. Por último, las organizaciones querellantes solicitan que se envíe a Chile una misión que pueda reunirse con todos los actores, con el objetivo de encontrar medidas concretas que

permitan detener las violaciones sistemáticas a las normas de la OIT, ratificadas por Chile y realizar cambios legislativos y las adecuaciones administrativas necesarias, para poner en armonía todas las leyes chilenas con las normas de la OIT, ratificadas por el Estado chileno.

## B. Respuesta del Gobierno

222. En su comunicación de 28 de febrero de 2013, el Gobierno manifiesta que el proyecto de ley que fortalece el orden público tiene por objeto proteger a quienes desean manifestarse sin violencia, penalizando a quienes recurran a ésta generando desórdenes públicos graves con ocasión de una manifestación. Según el Gobierno, es fundamental señalar que este proyecto de ley no se trata de una norma vigente dentro del sistema normativo chileno, sino únicamente una propuesta del Poder Ejecutivo presentada en octubre de 2011 ante el Congreso Nacional para su correspondiente debate parlamentario por los representantes democráticamente elegidos. En estos momentos su discusión se encuentra en desarrollo en el Congreso Nacional, y no ha sido aprobada.
223. Añade el Gobierno, que producto de la discusión que ha existido en el Congreso Nacional por parte de los diputados, el contenido del referido proyecto ha mutado bastante desde la fecha de presentación de la queja (el Gobierno envía la última versión del proyecto de ley, boletín núm. 7975-25, aprobado en agosto de 2012 por la Comisión de Seguridad Ciudadana y Drogas de la Cámara de Diputados). Por último, el Gobierno reitera que la aprobación o rechazo de esta iniciativa legal aún se encuentra pendiente en el Congreso Nacional. Sin embargo, incluso en el caso de que ésta se aprobara en los términos en que actualmente está presentada, no vulneraría en caso y forma los convenios de la OIT señalados por las organizaciones querellantes, toda vez que protege a quienes se manifiestan sin violencia y sanciona a quienes provocan desórdenes públicos graves con violencia o intimidación. En efecto, las disposiciones legales que se precisan, además de ser propias del sentido común, se encuentran en plena concordancia con los fundamentos de las organizaciones sindicales y del propio criterio expresado por los organismos vinculados al monitoreo del cumplimiento de los convenios de la OIT.

## C. Conclusiones del Comité

224. *El Comité observa que las organizaciones querellantes alegan que el Gobierno ha enviado al Parlamento un proyecto de ley que de aprobarse violaría los principios de la libertad sindical y los Convenios núms. 87, 98 y 135, ya que no sólo penaliza una serie de protestas y acciones sindicales legítimas (la ocupación de centros de trabajo y calles), sino que también hace responsable penalmente a los representantes de los trabajadores que organizan las actividades si existen desórdenes públicos.*
225. *A este respecto, el Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que: 1) el proyecto de ley que fortalece el orden público tiene por objeto proteger a quienes desean manifestarse sin violencia, penalizando a quienes recurran a ésta, generando desórdenes públicos graves con ocasión de una manifestación; 2) no se trata de una norma vigente dentro del sistema normativo chileno, sino únicamente de una propuesta del Poder Ejecutivo presentada en octubre de 2011 ante el Congreso Nacional para su correspondiente debate parlamentario por los representantes democráticamente elegidos y en estos momentos su discusión se encuentra en desarrollo en el Congreso Nacional, y no ha sido aprobada; 3) producto de la discusión que ha existido en el Congreso Nacional por parte de los diputados, el contenido del referido proyecto ha mutado bastante desde la fecha de presentación de la queja (el Gobierno envía la última versión del proyecto de ley, boletín núm. 7975-25, aprobado en agosto de 2012 por la Comisión de Seguridad Ciudadana y Drogas de la Cámara de Diputados); 4) la aprobación o rechazo de esta iniciativa legal*

aún se encuentra pendiente en el Congreso Nacional, pero sin embargo, incluso en el caso de que ésta se aprobara en los términos en que actualmente está presentada, no vulneraría los convenios de la OIT señalados por las organizaciones querellantes, toda vez que protege a quienes se manifiestan sin violencia y sanciona a quienes provocan desórdenes públicos graves con violencia o intimidación; y 5) las disposiciones del proyecto se encuentran en plena concordancia con los fundamentos de las organizaciones sindicales y del propio criterio expresado por los organismos vinculados al monitoreo del cumplimiento de los convenios de la OIT.

- 226.** El Comité observa que el contenido del proyecto enviado por las organizaciones querellantes contiene disposiciones por las que se prevé sancionar a aquellas personas que cometen o instigan desórdenes, actos de fuerza o de violencia que importen entre otras cosas: paralizar o interrumpir los servicios hospitalarios, los de emergencia y electricidad, combustibles, agua potable, comunicaciones o transporte; invadir u ocupar o saquear viviendas, oficinas, establecimientos comerciales, industriales, educacionales, religiosos o cualquier otro, sean privados, fiscales o municipales; o impedir o alterar la libre circulación de las personas o vehículos por puentes, calles, caminos u otros bienes de uso público semejantes. Sin embargo, el Comité observa que una nueva versión del proyecto enviada por el Gobierno es diferente en tanto que prevé por ejemplo que serán castigados con la pena de presidio menor en su grado mínimo a medio quienes participen en desórdenes «graves» y que se entenderán que son graves los desórdenes públicos que importen la realización de algunos de los siguientes hechos: 1) paralizar o interrumpir, valiéndose de fuerza en las cosas, o de violencia o intimidación en las personas, algún servicio público, tales como los hospitalarios, los de emergencia y los de electricidad, combustibles, agua potable, comunicaciones o transporte; 2) invadir, ejerciendo violencia o intimidación en las personas, y sin contar con el consentimiento de los dueños, viviendas, oficinas, establecimientos comerciales, industriales, educacionales, religiosos o cualquier otro, sean privados, fiscales o municipales; 3) saquear viviendas, oficinas, establecimientos comerciales, industriales, educacionales, religiosos o cualquier otro, sean privados, fiscales o municipales; 4) impedir o alterar, ejerciendo violencia o intimidación en las personas, la libre circulación por puentes, calles, caminos u otros bienes de uso público semejantes, resistiendo el actuar de la autoridad; 5) atentar en contra de la autoridad; 6) emplear armas de fuego; y 7) causar daños a la propiedad ajena.
- 227.** El Comité recuerda que «los principios de la libertad sindical no protegen extralimitaciones en el ejercicio del derecho de huelga que consistan en acciones de carácter delictivo» y que «mientras que los sindicatos deben respetar las disposiciones legales destinadas a mantener el orden público, las autoridades públicas deben abstenerse de cualquier injerencia que menoscabe el derecho de los sindicatos a organizar y celebrar sus reuniones con plena libertad», en particular con ocasión de conflictos de trabajo [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 667, 147 y 131]. El Comité recuerda también que el derecho de manifestación y el derecho de huelga, ejercidos de manera pacífica, son elementos esenciales de la libertad sindical, y que al ejercer los derechos que se les reconocen en el presente convenio, los trabajadores, los empleadores y sus organizaciones respectivas están obligados, lo mismo que las demás personas o las colectividades organizadas, a respetar la legalidad. Además, el Comité señala que «las autoridades no deberían recurrir a medidas de detención y encarcelamiento en casos de organización o participación en una huelga pacífica y tales medidas comportan graves riesgos de abuso y serias amenazas a la libertad sindical» [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 671].
- 228.** En estas condiciones, al tiempo que observa que el proyecto objetado por las organizaciones querellantes ha cambiado por otro texto facilitado por el Gobierno, el Comité subraya que el texto final del proyecto no debe permitir una interpretación



*susceptible de perjudicar el derecho de manifestación y de huelga pacíficos y espera firmemente que el proyecto en cuestión sea objeto de consultas con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas y que se tenga debidamente en cuenta los principios y consideraciones mencionados.*

## **Recomendación del Comité**

**229.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité espera firmemente que el proyecto final por el que se prevé introducir ciertas enmiendas al Código Penal sea objeto de consultas con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas y que se tenga debidamente en cuenta los principios mencionados en las conclusiones.*

CASO NÚM. 2796

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

## **Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por la Confederación General del Trabajo (CGT)**

***Alegatos: la organización querellante alega el traslado antisindical del presidente del Sindicato Nacional de Trabajadores de Industria al Servicio de Salud (SINALTRAINSA) que trabajan en el Hospital San José de Buga, así como la imposición de un pacto colectivo y despidos antisindicales en la empresa AJE Colombia S.A. y amenazas de muerte al presidente del SINTRA AJE Colombia***

- 230.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de noviembre de 2011 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 362.º informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 312.ª reunión (noviembre de 2011), párrafos 501 a 543].
- 231.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de agosto, septiembre y noviembre de 2012.
- 232.** Colombia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

## A. Examen anterior del caso

**233.** En su reunión de noviembre de 2011, el Comité formuló las siguientes recomendaciones en relación con los alegatos que habían quedado pendientes [véase 362.º informe, párrafo 543]:

- a) en relación con los alegatos relativos al traslado del presidente del SINALTRAINSALUD, Sr. José Ancizar Gallego Cardona, de su empleo de camillero en el Hospital San José de Buga a un lugar externo de las instalaciones del hospital, desmejorando sus condiciones de trabajo y evidenciando una persecución antisindical, el Comité urge al Gobierno a que envíe observaciones detalladas sobre este alegato;
- b) recordando que de conformidad con el artículo 4 del Convenio núm. 98 el Gobierno debe garantizar que la firma de pactos colectivos negociados directamente con los trabajadores sólo sea posible en ausencia de sindicato y que no se realice en la práctica con fines antisindicales, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para asegurar el respeto de este principio en la empresa y que le mantenga informado de toda evolución que intervenga al respecto;
- c) en relación con los despidos de los Sres. Luis Enrique Peña Aroca, Carlos Samir Sierra Farfan y Hernando López Puentes, afiliados sindicales, el Comité pide al Gobierno que indique si los trabajadores han interpuesto una demanda ante el juez laboral;
- d) en relación con el despido de los dirigentes sindicales, Sres. Sandra Patricia Mejía Rendón, Any Dahiary Ramírez Díaz, Nelson Darío Garzón Parra, John Henry Aguazaco Castañeda, y los procesos de levantamiento del fuero sindical en curso, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto y que transmita copia de las sentencias dictadas;
- e) en relación con las alegadas amenazas al dirigente sindical, Sr. John Henry Aguazaco, el Comité invita a la organización querellante a que denuncie estas amenazas ante las autoridades competentes y confía en que el Gobierno tome todas las medidas necesarias para que se realice una investigación independiente sobre estos alegatos y para que se brinde protección al dirigente sindical contra todo acto de intimidación, y
- f) en relación con los alegatos relativos a los Sres. Alexander Zuluaga Camel, Henry Cruz Correa, Ender Buelvas Catalán y Omar Ospina Ramírez, el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones al respecto.

## B. Respuestas del Gobierno

**234.** En su comunicación de agosto, el Gobierno informa en relación con los alegatos relativos al traslado del presidente del SINALTRAINSALUD, Sr. José Ancizar Gallego Cardona, de su empleo de camillero en el Hospital San José de Buga a un lugar externo de las instalaciones del hospital, desmejorando sus condiciones de trabajo y evidenciando una persecución antisindical, que: 1) el Sr. Ancizar fue reincorporado en sus funciones como camillero; 2) el día 3 de febrero de 2012 en el Juzgado Primero Laboral del Circuito del Municipio de Guadalajara la empresa y el trabajador acordaron transar toda diferencia, y 3) en el marco de la CETCOIT el Gobierno continuará acompañando a las partes en la búsqueda de consensos.

**235.** En sus comunicaciones de septiembre y noviembre de 2012, el Gobierno manifiesta en relación con la recomendación vinculada con la firma de pactos colectivos, que: 1) las organizaciones sindicales SINTRAAJE y SINALTRALAC firmaron en el año 2010 una convención colectiva con la empresa AJE Colombia S.A. y el 25 de mayo de 2012 se firmó una nueva convención colectiva con vigencia desde el 1.º de marzo de 2012 al 28 de febrero de 2014 (el Gobierno envía copia de una comunicación de la Confederación General del Trabajo dirigida a la CETCOIT de fecha 27 de septiembre de 2012, confirmando esta información y enviando copia de la convención colectiva); 2) la empresa informó que los trabajadores no sindicalizados presentaron un pliego de peticiones y con

base en ellos se firmó un pacto colectivo de trabajo; 3) en Colombia está permitida la figura del pacto colectivo, pero sin embargo ha sostenido la jurisprudencia y el Ministerio de Trabajo que los pactos colectivos no deben contemplar mayores beneficios que la convención colectiva; 4) uno de los avances del Gobierno en materia de protección del derecho de asociación ha sido la adopción de la ley núm. 1453 de 2011 que penaliza a quien celebre pactos colectivos en los que en su conjunto se otorguen mejores condiciones a los trabajadores no sindicalizados respecto de aquellas condiciones convenidas en convenciones colectivas con los trabajadores sindicalizados de una misma empresa; 5) de igual manera el Ministerio de Trabajo emprendió el Programa de Capacitación, Prevención y Control para empresas que cuenten simultáneamente con pacto colectivo y convención colectiva, el cual se complementará próximamente con una iniciativa especial de inspección, vigilancia y control en ese ámbito, y 6) en el presente caso, los trabajadores sindicalizados tienen unos beneficios adicionales como pagos de auxilios sindicales, permisos y tratamiento disciplinario especial.

- 236.** En cuanto a los alegatos relativos a los despidos de los Sres. Luis Enrique Peña Aroca, Carlos Samir Sierra Farfan y Hernando López Puentes, afiliados al SINTRAAJE Colombia, el Gobierno informa que iniciaron acciones laborales ante la justicia en las que se negaron las pretensiones incoadas en contra de la empresa (el Gobierno envía copia de una comunicación de la Confederación General del Trabajo dirigida a la CETCOIT de fecha 27 de septiembre de 2012, confirmando esta información e indicando que la autoridad judicial falló en forma negativa en primera y segunda instancia en el año 2010).
- 237.** En relación con los alegados despidos de los dirigentes sindicales, Sres. Sandra Patricia Mejía Rendón, Any Dahiary Ramírez Díaz, Nelson Darío Garzón Parra, John Henry Aguazaco Castañeda, y los procesos de levantamiento del fuero sindical en curso, el Gobierno informa que por mutuo acuerdo y con el objetivo de mejorar las relaciones con las organizaciones sindicales, los trabajadores en cuestión y la empresa AJE Colombia S.A. terminaron los procesos de levantamiento del fuero sindical y los mencionados trabajadores continúan prestando servicios en las mismas condiciones y ejerciendo sus derechos de asociación sindical (el Gobierno envía copia de una comunicación de la Confederación General del Trabajo dirigida a la CETCOIT de fecha 27 de septiembre de 2012, confirmando esta información).
- 238.** En cuanto a las alegadas amenazas al dirigente sindical, Sr. John Henry Aguazaco, el Gobierno informa que la empresa decidió tomar todas las precauciones del caso y modificar la ruta del trabajador para que se sienta más seguro desempeñando sus funciones. El Gobierno informa también que cuenta con un programa de protección para brindar seguridad a los dirigentes que tengan riesgo (en la mencionada comunicación de la CGT, se informa que las amenazas contra el presidente del SINTRAAJE Colombia cesaron producto de la intervención de la empresa, que lo reubicó en otras rutas).
- 239.** En lo que respecta a los alegatos relativos a los Sres. Alexander Zuluaga Camel, Henry Cruz Correa, Ender Buelvas Catalán y Omar Ospina Ramírez, el Gobierno informa que continúan realizando sus contratos de trabajo.

### **C. Conclusiones del Comité**

- 240.** *El Comité recuerda que los alegatos que habían quedado pendientes se referían al traslado del presidente de la organización sindical SINALTRAINSALUD en el Hospital San José de Buga, a la imposición de un pacto colectivo y despidos antisindicales en la empresa AJE Colombia S.A. y amenazas de muerte contra el presidente del SINTRAAJE Colombia.*

**Recomendación a)**

**241.** *En relación con los alegatos relativos al traslado del presidente del SINALTRAINSALUD, Sr. José Ancizar Gallego Cardona, de su empleo de camillero en el Hospital San José de Buga a un lugar externo de las instalaciones del hospital, desmejorando sus condiciones de trabajo y evidenciando una persecución antisindical, el Comité toma nota con interés de que el Gobierno informa que: 1) el Sr. Ancizar fue reincorporado en sus funciones como camillero; 2) el día 3 de febrero de 2012, en el Juzgado Primero Laboral del Circuito del Municipio de Guadalajara, la empresa y el trabajador acordaron transar toda diferencia, y 3) en el marco de la CETCOIT el Gobierno continuará acompañando a las partes en la búsqueda de consensos.*

**Recomendación b)**

**242.** *En cuanto al alegato relativo a la imposición de un pacto colectivo en la empresa AJE Colombia S.A., el Comité toma nota de que el Gobierno declara que: 1) las organizaciones sindicales SINTRAAJE y SINALTRALAC firmaron en el año 2010 una convención colectiva con la empresa AJE Colombia S.A. y el 25 de mayo de 2012 se firmó una nueva convención colectiva con vigencia desde el 1.º de marzo de 2012 al 28 de febrero de 2014 (el Gobierno envía copia de una comunicación de la Confederación General del Trabajo dirigida a la CETCOIT de fecha 27 de septiembre de 2012, confirmando esta información y enviando copia de la convención colectiva); 2) la empresa informó que los trabajadores no sindicalizados presentaron un pliego de peticiones y, basándose en él, se firmó un pacto colectivo de trabajo; 3) en Colombia está permitida la figura del pacto colectivo, pero sin embargo ha sostenido la jurisprudencia y el Ministerio de Trabajo que los pactos colectivos no deben contemplar mayores beneficios que la convención colectiva; 4) uno de los avances del Gobierno en materia de protección del derecho de asociación ha sido la adopción de la ley núm. 1453 de 2011 que penaliza a quien celebre pactos colectivos en los que en su conjunto se otorguen mejores condiciones a los trabajadores no sindicalizados respecto de aquellas condiciones convenidas en convenciones colectivas con los trabajadores sindicalizados de una misma empresa; 5) de igual manera el Ministerio de Trabajo emprendió el Programa de Capacitación, Prevención y Control para empresas que cuenten simultáneamente con pacto colectivo y convención colectiva, el cual se complementará próximamente con una iniciativa especial de inspección, vigilancia y control en ese ámbito, y 6) en el presente caso, los trabajadores sindicalizados tienen unos beneficios adicionales como pagos de auxilios sindicales, permisos y tratamiento disciplinario especial.*

**243.** *El Comité saluda que la empresa y las organizaciones sindicales concernidas hayan firmado una nueva convención colectiva, así como las medidas adoptadas por el Gobierno para evitar que la firma de pactos colectivos se realice con fines antisindicales. Recordando una vez más que de conformidad con el artículo 4 del Convenio núm. 98 el Gobierno debe garantizar que la firma de pactos colectivos negociados directamente con los trabajadores sólo sea posible en ausencia de sindicato y que no se realice en la práctica con fines antisindicales, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para asegurar el respeto de este principio y que le mantenga informado de toda evolución que intervenga al respecto;*

**Recomendación c)**

**244.** *En relación con los despidos de los Sres. Luis Enrique Peña Aroca, Carlos Samir Sierra Farfan y Hernando López Puentes, afiliados sindicales, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que iniciaron acciones laborales ante la justicia en las que se negaron las pretensiones incoadas en contra de la empresa (la Confederación General del Trabajo*

*confirmó esta información e indicó que la autoridad judicial falló en forma negativa en primera y segunda instancia en el año 2010).*

#### **Recomendación d)**

**245.** *En relación con los alegados despidos de los dirigentes sindicales, Sres. Sandra Patricia Mejía Rendón, Any Dahiary Ramírez Díaz, Nelson Darío Garzón Parra, John Henry Aguazaco Castañeda, y los procesos de levantamiento del fuero sindical en curso, el Comité toma buena nota de que el Gobierno informa que por mutuo acuerdo y con el objetivo de mejorar las relaciones con las organizaciones sindicales, los trabajadores en cuestión y la empresa AJE Colombia S.A. terminaron los procesos de levantamiento del fuero sindical y los mencionados trabajadores continúan prestando servicios en las mismas condiciones y ejerciendo sus derechos de asociación sindical (la Confederación General del Trabajo confirmó esta información).*

#### **Recomendación e)**

**246.** *En cuanto a las alegadas amenazas al dirigente sindical, Sr. John Henry Aguazaco, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que la empresa decidió tomar todas las precauciones del caso y modificar la ruta del trabajador para que se sienta más seguro desempeñando sus funciones. El Comité, al tiempo que observa que la Confederación General del Trabajo informa que las amenazas cesaron producto de la intervención de la empresa que lo reubicó en otras rutas, saluda las iniciativas tomadas para proteger la vida del dirigente sindical en cuestión. El Comité alienta firmemente al Gobierno a que promueva este tipo de iniciativas.*

#### **Recomendación f)**

**247.** *En lo que respecta a los alegatos relativos a los Sres. Alexander Zuluaga Camel, Henry Cruz Correa, Ender Buelvas Catalán y Omar Ospina Ramírez, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que continúan cumpliendo con sus contratos de trabajo en la empresa AJE Colombia S.A. Teniendo en cuenta estas informaciones, el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.*

#### **Recomendación del Comité**

**248.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para asegurar el respeto de este principio mencionado en las conclusiones sobre la negociación directa de «pactos colectivos» con los trabajadores y que le mantenga informado de toda evolución que intervenga al respecto.*



CASO NÚM. 2880

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de Colombia  
presentada por  
el Sindicato de Trabajadores del Municipio de Villavicencio  
apoyada por  
la Confederación General del Trabajo (CGT)**

*Alegatos: la organización querellante alega que 36 trabajadores del municipio de Villavicencio del departamento del Meta, que gozaban de la protección legal, constitucional e internacional del derecho de sindicación, fueron objeto de la terminación de su relación de trabajo mediante la figura de supresión del cargo dispuesta por los decretos municipales núms. 176, de 29 de diciembre de 1997, y 116, de 12 de junio de 2001*

- 249.** La queja figura en una comunicación del Sindicato de Trabajadores del Municipio de Villavicencio por comunicación de fecha 27 de mayo de 2011. La Confederación General del Trabajo (CGT) apoyó la queja.
- 250.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 14 de septiembre de 2012.
- 251.** Colombia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151), y el Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154).

**A. Alegatos del querellante**

- 252.** En su comunicación de 27 de mayo de 2011, el Sindicato de Trabajadores del Municipio de Villavicencio alega que 36 trabajadores (mencionados por sus nombres) al servicio del municipio de Villavicencio del departamento del Meta que gozaban de la protección legal, constitucional e internacional del derecho de sindicación, fueron objeto de terminación de su relación trabajo como empleados públicos mediante la figura de supresión del cargo. Informan que esta modalidad jurídica esta aceptada por la legislación nacional siempre que se cumplan ciertos requisitos legales tales como por ejemplo, la expedición de un acuerdo por parte del Consejo Municipal que conceda facultades al Alcalde Municipal para reorganizar administrativamente el ente territorial; la elaboración de un estudio técnico que determine las necesidades de planta de personal; que exista una aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública; que la Secretaría de Hacienda expida la disponibilidad presupuestal para la nueva planta de personal; y que el Jefe del Ejecutivo, en este caso el Alcalde del municipio de Villavicencio, dicte un decreto creando la nueva estructura administrativa y planta de personal. Indica la organización querellante, que sin haberse respetado los requisitos legales mencionados, a seis de los trabajadores mencionados se les notificó la decisión de suprimirles el cargo mediante el decreto

municipal núm. 176, de 29 de diciembre de 1997, y a los otros 30 trabajadores se les notificó dicha decisión mediante el decreto municipal núm. 116, de 12 de junio de 2001.

- 253.** Informan los querellantes, que el día 1.º de junio de 2011, la Procuraduría provincial de Villavicencio realizó declaraciones públicas indicando que no existía el estudio técnico que debía realizar la Alcaldía de Villavicencio para hacer la reestructuración de la planta de personal, y que la empresa contratada para la realización de dicho estudio no lo había entregado oficialmente. Añaden los querellantes que después de la notificación individual a los servidores públicos mediante la cual se les suprimía los cargos que venían ocupando, decidieron crear la Asociación Sindical de Empleados Públicos del Municipio de Villavicencio (ASOSIEMPUVI). Esta decisión fue comunicada, con los nombres de los fundadores y de los miembros de la junta directiva, al Alcalde del municipio el día 19 de junio de 2001 y al Ministerio de la Protección Social el día 20 del mismo mes. Indican los querellantes que todos los trabajadores en cuestión presentaron demandas de nulidad y restablecimiento del derecho de carácter laboral de conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 del Código Contencioso Administrativo ante el Tribunal Administrativo del departamento del Meta. Según el querellante todas las decisiones judiciales en relación con las 36 demandas, confirmadas por el Consejo de Estado, fueron negativas. Es decir, no se encontró una causal de nulidad o irregularidad alguna en relación con los decretos dictados por el Alcalde del municipio de Villavicencio.
- 254.** La organización querellante manifiesta que luego de que se habían suprimido cerca de 200 cargos de servidores públicos, a partir de julio de 2006 el Tribunal Administrativo del Meta y el Consejo de Estado decidieron cambiar la jurisprudencia, declararon la nulidad del decreto núm. 116, de 12 de junio de 2001, en relación con 15 casos de trabajadores que en su mayoría no participaron en la fundación de la organización sindical ASOSIEMPUVI y ordenaron su reintegro. La organización querellante indica que en vista del giro jurisprudencial y en consideración de que cada uno de los trabajadores que obtuvieron una decisión negativa se encontraba en condiciones de igualdad respecto de quienes fueron reintegrados, decidieron presentar acciones de tutela contra las decisiones que les habían sido adversas. El Consejo de Estado que era el organismo judicial competente para conocer dichas acciones, falló negativamente sus solicitudes de protección de los derechos fundamentales violados y las declaró improcedentes.

## **B. Respuesta del Gobierno**

- 255.** En su comunicación de 14 de septiembre de 2012, el Gobierno manifiesta que la queja no cumple con los requisitos de admisibilidad contemplados en los procedimientos de la OIT, dado que la organización querellante señala expresamente que se creó el sindicato después de haber sido notificados los trabajadores de la supresión de los cargos que venían ocupando. Considera el Gobierno que en este sentido no podría decirse que existió una violación de la libertad sindical y que hubo cuestiones que afectaron directamente a la organización sindical. Afirma el Gobierno asimismo, que tampoco hubo despidos de trabajadores afiliados al sindicato, pues como se indicó, la organización sindical en cuestión se constituyó con posterioridad a la comunicación de la supresión de los cargos. El Gobierno recuerda también que el Comité ha considerado que sólo le corresponde pronunciarse sobre alegatos de programas y procesos de reestructuración o de racionalización económica en la medida que hayan dado lugar a actos de discriminación o de injerencia antisindicales y en el presente caso no se da esta circunstancia.
- 256.** Añade el Gobierno que en el presente caso mal podría hablarse de violación al derecho de asociación de una organización sindical que no existía y que tampoco se explica por qué el proceso de reestructuración violó el Convenio núm. 87, pues no existe un nexo causal que pueda determinar que hubo actos atentatorios contra la libertad sindical o el derecho de asociación. Señala el Gobierno, que tal como lo indicaron los querellantes, las autoridades

judiciales ya se han pronunciado en cada caso en particular y que se han dictado sentencias rechazando las demandas interpuestas por los trabajadores mencionados en la queja. Asimismo, el Gobierno declara que si bien el Consejo de Estado ha estado examinando en diversas oportunidades la legalidad del decreto núm. 116, de 2001, se ha declarado la nulidad parcial respecto a casos individuales de las personas que lo han demandado. El Gobierno cita una sentencia del Consejo de Estado en la que se manifiesta lo siguiente: «Ha sido reiterada la jurisprudencia de la Sección al señalar que tratándose de asuntos de retiro del servicio por supresión del cargo, y concretamente en lo que respecta a la individualización de los actos administrativos que se deben demandar, no es posible definir de manera general y precisar una tesis que se aplique a todos los casos por igual, toda vez que cada proceso de supresión que adelante la Administración debe analizarse de acuerdo con sus propias especificidades».

- 257.** El Gobierno señala también que el municipio de Villavicencio informó que: 1) cada una de las personas mencionadas en la lista que envió la organización querellante fue debidamente indemnizada de acuerdo con los requisitos legales; 2) la Subsecretaría de Desarrollo Humano les comunicó a los 15 trabajadores en cuestión que en atención a los decretos núms. 176, de 1997, y 116, de 2001, el cargo que desempeñaban había sido suprimido de la planta de cargos de la Administración central de la Alcaldía Municipal, así como que también se les comunicó que podían optar por el derecho preferencial a ser reincorporados o al pago de la indemnización y se les otorgó para ello el término de cinco días para que expresaran su decisión por escrito; 3) ninguno de los 36 funcionarios gozaba de fuero sindical al momento de ser notificados de la supresión de los cargos y todos fueron debidamente indemnizados, y 4) ninguna de las acciones de tutela y demandas de nulidad interpuestas en relación con la supresión de los cargos ha sido a favor de los trabajadores mencionados por los querellantes.

### C. Conclusiones del Comité

- 258.** *El Comité observa que en el presente caso la organización querellante alega que 36 trabajadores (mencionados por sus nombres) del municipio de Villavicencio del departamento del Meta, que gozaban de la protección legal, constitucional e internacional del derecho de sindicación, fueron objeto de la terminación de su relación de trabajo mediante la figura de supresión del cargo dispuesta por los decretos municipales núms. 176, de 29 de diciembre de 1997, y 116, de 12 de junio de 2001. Los querellantes indican que el Tribunal Administrativo del Meta y el Consejo de Estado rechazaron todas las demandas interpuestas por los trabajadores en cuestión y que luego de que se habían suprimido cerca de 200 puestos de trabajo, el Consejo de Estado ordenó el reintegro de 15 trabajadores distintos de los 36 mencionados por el querellante y declaró la nulidad del decreto núm. 116, de 12 de junio de 2001.*
- 259.** *A este respecto el Comité toma nota de que el Gobierno declara que: 1) la organización querellante señala expresamente que se creó el sindicato después de haber sido notificados los trabajadores de la supresión de los cargos que venían ocupando y en este sentido no podría decirse que existió una violación de la libertad sindical y que hubo cuestiones que afectaron directamente a la organización sindical; 2) no hubo despidos de trabajadores afiliados al sindicato, pues como se indicó, la organización sindical en cuestión se constituyó con posterioridad a la comunicación de la supresión de los cargos; 3) en el presente caso mal podría hablarse de violación al derecho de asociación de una organización sindical que no existía y tampoco se explica por qué el proceso de reestructuración violó el Convenio núm. 87, pues no existe un nexo causal que pueda determinar que hubo actos atentatorios contra la libertad sindical o el derecho de asociación; 4) tal como lo indicaron los querellantes, las autoridades judiciales ya se han pronunciado en cada caso en particular y se han dictado sentencias rechazando las demandas interpuestas por los trabajadores mencionados en la queja, y 5) si bien el*

*Consejo de Estado ha estado examinando en diversas oportunidades la legalidad del decreto núm. 116, de 2001, se ha declarado la nulidad parcial respecto a casos individuales de las personas que lo han demandado (no obstante se trata de casos diferentes de los 36 trabajadores despedidos mencionados en los alegatos). Asimismo, el Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que el municipio de Villavicencio informó que: 1) cada una de las personas mencionadas en la lista que envió la organización querellante fue debidamente indemnizada de acuerdo con los requisitos legales; 2) la Subsecretaría de Desarrollo Humano les comunicó a los trabajadores en cuestión que en atención a los decretos núms. 176, de 1997, y 116, de 2001, el cargo que desempeñaban había sido suprimido de la planta de cargos de la Administración central de la Alcaldía Municipal, así como que también se les comunicó que podían optar por el derecho preferencial a ser reincorporados o al pago de la indemnización y se les otorgó para ello el término de cinco días para que expresaran su decisión por escrito; 3) ninguno de los 36 funcionarios gozaba de fuero sindical al momento de ser notificados de la supresión de los cargos y todos fueron debidamente indemnizados, y 4) ninguna de las acciones de tutela y demandas de nulidad interpuestas en relación con la supresión de los cargos ha sido a favor de los trabajadores mencionados por los querellantes.*

- 260.** *En estas condiciones, teniendo en cuenta todas estas informaciones y en particular de que la supresión de cargos afectó a numerosos trabajadores (cerca de 200 según el querellante) y no sólo a los 36 mencionados en la queja, que la organización sindical ASOSIEMPUI se constituyó después de que se había tomado la decisión de suprimir los cargos en el municipio de Villavicencio y de que las diferentes instancias jurisdiccionales se pronunciaron negativamente en relación con los reclamos de los trabajadores mencionados en la queja, así como del tiempo transcurrido desde la reestructuración, el Comité no proseguirá con el examen de los alegatos presentados en el marco de este caso.*

### **Recomendación del Comité**

- 261.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que decida que el presente caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2933

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de Colombia  
presentada por  
el Sindicato de Trabajadores de la Empresa  
de Teléfonos de Bogotá  
apoyada por  
la Central Unitaria de Trabajadores**

***Alegatos: Las organizaciones querellantes alegan prácticas y despidos antisindicales en la empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.***

- 262.** La queja figura en una comunicación de fecha 6 de marzo de 2012 presentada por el Sindicato de Trabajadores de la Empresa de Teléfonos de Bogotá (SINTRATELEFONOS)

y apoyada por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT). SINTRATELEFONOS presentó informaciones adicionales por medio de una comunicación de fecha 8 de julio de 2012.

- 263.** El Gobierno envió sus observaciones en una comunicación de diciembre de 2012.
- 264.** Colombia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública (núm. 151) y el Convenio sobre la negociación colectiva, 1971 (núm. 154).

#### **A. Alegatos de las organizaciones querellantes**

- 265.** Las organizaciones querellantes alegan que a partir de 2008, la empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P inició un proceso de capitalización de la empresa, a través de la figura de la vinculación del Socio Estratégico, preparando el camino para la privatización de esta empresa de carácter público. La junta directiva de SINTRATELEFONOS expresó su total rechazo a este proceso mediante la organización de marchas y manifestaciones. Las organizaciones querellantes afirman que, como medida de retaliación e intimidación, la empresa procedió, entre el 6 de octubre de 2008 y el 30 de mayo de 2011, a despedir sin justa causa y con indemnización a 27 trabajadores afiliados al sindicato cuyos nombres se mencionan a continuación: Danilo Henrique Hernández R., Hernando Canencio Benavides, Adel Fabian Ruales Alvear, Óscar Aldana Mejía, Luz Nidia Regalado González, Waldemiro Padilla Madrid, Jorge Eliecer Solorzano Morales, Julio Ediberto Pérez Yáñez, Álvaro Henry Jiménez Vásquez, Norma Constanza Villanueva S., Héctor Mauricio Mantilla Alba, Mauricio Puerto Rangel, Sandra Yaneth Castelblanco C., Martha Sulay Valcárcel M., Arnulfo Alfredo Mejía Ortiz, Jhon Bairon Martínez Rodríguez, José Alonso Gualtera Silva, Raúl Enrique Camargo Susa, Adriana Marcela Acosta, Mauricio Arturo Suárez León, Luis Orlando Guevara Ruiz, Yamel Antonio Santana Millán, Dolly Chávez Quiroz, Nirza Pantevis, Isabel González Serrano, José Andrés Moreu Pineda, Ylbey Mora Morales.
- 266.** Las organizaciones querellantes indican que SINTRATELEFONOS interpuso en contra de la empresa una serie de acciones de tutela para obtener el reintegro de los trabajadores despedidos, alegando el carácter antisindical de la conducta de la empresa. El juez 18 penal del circuito de Bogotá ordenó en segunda instancia el reintegro de 15 trabajadores despedidos en una decisión de fecha 12 de febrero de 2010. En otra decisión, esta vez de primera instancia, el Juzgado 36 Penal Municipal de Bogotá ordenó, mediante decisión de 26 de mayo de 2010 el reintegro de otros tres trabajadores.
- 267.** Las organizaciones querellantes añaden que la decisión del juez 18 penal del circuito de Bogotá fue revocada por la Corte Constitucional en su sentencia T-660 de 2010 por considerar improcedente el mecanismo de la acción de tutela en este caso. Señalan que la decisión del Juzgado 36 Penal Municipal de Bogotá fue parcialmente revocada en segunda instancia por una decisión de 12 de julio de 2010 del Juzgado 50 Penal del Circuito. Ambas sentencias conllevaron la nueva desvinculación de los trabajadores que habían sido reintegrados. Trece trabajadores, de los cuales varios fueron objeto de la revocación de las sentencias de tutela, se encuentran tramitando una acción ordinaria ante los jueces del trabajo de la ciudad de Bogotá, con el fin de obtener su reintegro.
- 268.** Las organizaciones querellantes denuncian también que, a raíz de los despidos, se habrían producido desafiliaciones constantes al sindicato por temor a represalias por parte del empleador. Adicionalmente, la puesta en práctica de mecanismos de retiro voluntario estaría debilitando a la organización sindical.



## B. Respuesta del Gobierno

- 269.** Por medio de una comunicación de diciembre de 2012, el Gobierno trasmite la respuesta de la empresa ETB acerca de los alegatos de la organización querellante. La empresa considera que la organización querellante no aporta pruebas de la existencia de actos de discriminación antisindical, ni de que se habrían dado despidos reiterativos y sistemáticos ni de que la empresa habría vulnerado la capacidad de expresión, manifestación y lucha de la organización sindical. La empresa añade que la terminación de un contrato sin justa causa con el pago de la debida indemnización legal o convencional constituye una facultad legal de la empresa bajo criterios de objetividad razonable. Señala que las 27 terminaciones de contrato mencionadas por la organización querellante se extienden en un lapso de tiempo de dos años y medio en una planta de personal de más de 3 000 trabajadores en 2009 y 2010 y de 2 702 trabajadores a mayo de 2011, de los cuales 2 304 eran beneficiarios del convenio colectivo. Afirma que estas cifras demuestran que las 27 terminaciones no fueron la expresión de ninguna política antisindical de parte de la entidad. La empresa indica además que el juez constitucional ya se pronunció y que no encontró vulneración al derecho de asociación sindical. Señala finalmente que el plan de retiro voluntario ofrecido por la empresa en el año 2010 es un acto jurídico válido al cual se acogieron voluntariamente más de 700 trabajadores y que no se hizo ninguna discriminación con base en la afiliación sindical.
- 270.** En la misma comunicación, el Gobierno de Colombia se refiere a los elementos desarrollados por la empresa y considera que los hechos alegados no constituyen actos de discriminación antisindical. El Gobierno vuelve a señalar que la Corte Constitucional, en sentencia T-660 de 2010, determinó que la empresa no había incurrido en prácticas antisindicales y consideró que la sola terminación de un contrato de trabajo no constituye en sí misma una afectación del derecho de asociación.
- 271.** El Gobierno indica además que los hechos objeto de la queja han sido objeto de una denuncia ante la inspección de trabajo el 9 de mayo de 2011 y que la inspección se encuentra pendiente de proyectar la decisión. Señala finalmente que, en aras de buscar un acercamiento de las partes y lograr un consenso sobre los alegatos presentados, la Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos ante la OIT (CETCOIT) trató el caso en su sesión de 30 de noviembre de 2012, lográndose un acuerdo parcial.

## C. Conclusiones del Comité

- 272.** *El Comité observa que el presente caso se refiere a alegatos relativos al despido de 27 trabajadores sindicalizados en la empresa ETB, en un contexto de modificación de la capitalización de la empresa que estaba siendo criticada por la organización sindical.*
- 273.** *El Comité toma nota de las observaciones coincidentes del Gobierno y de la empresa por medio de las cuales señalan que:*
- *la empresa se limitó a ejercer su facultad legal de despido sin justa causa con el pago de la debida indemnización legal;*
  - *las 27 terminaciones, llevadas a cabo en un lapso de tiempo de dos años y medio en una empresa de más de 3 000 trabajadores, de los cuales más de 2 000 están sindicalizados, no fueron la expresión de ninguna política antisindical de parte de la empresa;*
  - *la Corte Constitucional consideró que los hechos denunciados por el sindicato no constituían una afectación a la libertad sindical.*
- 274.** *El Comité recuerda que no le corresponde pronunciarse sobre la cuestión de la ruptura de los contratos de trabajo por despido, sino en el caso en que el régimen de despido implique una medida de discriminación antisindical [véase **Recopilación de decisiones** y*

*principios del Comité de Libertad Sindical, quinta edición, 2006, párrafo 779]. Al respecto el Comité observa que en el marco de la presente queja, las organizaciones querellantes alegan que el despido de 27 trabajadores sindicalizados por parte de la empresa entre el 6 de octubre de 2008 y el 30 de mayo de 2011 constituyó una medida de retorsión a la campaña llevada a cabo por SINTRATELEFONOS en contra del proceso de capitalización de la empresa.*

- 275.** *El Comité observa que el sindicato presentó varias acciones de tutela por violación a la libertad sindical, que el juez 18 penal del circuito de Bogotá ordenó en segunda instancia el reintegro de 15 trabajadores despedidos en una decisión de fecha 12 de febrero de 2010 en donde consideró que los despidos denotaban una evidente persecución antisindical que alentaba la desvinculación de los trabajadores al sindicato, que en otra decisión, esta vez de primera instancia, el Juzgado 36 Penal Municipal de Bogotá ordenó, mediante decisión del 26 de mayo de 2010 el reintegro de otros tres trabajadores.*
- 276.** *El Comité observa también que la decisión del juez 18 penal del circuito de Bogotá fue revocada por la Corte Constitucional en su sentencia T-660 de 2010 por considerar improcedente el mecanismo de la acción de tutela en este caso, que la decisión del Juzgado 36 Penal Municipal de Bogotá fue parcialmente revocada en segunda instancia por una decisión de 12 de julio de 2010 del Juzgado 50 Penal del Circuito y que ambas sentencias conllevaron la nueva desvinculación de los trabajadores que habían sido reintegrados por despido antisindical.*
- 277.** *El Comité observa que en la referida sentencia, la Corte Constitucional recordó su jurisprudencia según la cual cuando existe una duda razonable en torno al carácter antisindical de un despido, el empleador debe demostrar los motivos objetivos que sustentan la ruptura del contrato de trabajo pero que consideró que en este caso particular, no existían los elementos fácticos que permitieran constituir una duda razonable en torno a la existencia de una eventual persecución antisindical. El Comité constata que la Corte tomó en consideración, entre otros, los siguientes hechos: la relación entre el número de despidos objeto de la tutela, el número total de afiliados al sindicato (más de 2 000) y el lapso de tiempo durante el cual se produjeron los despidos; el hecho de que durante el período considerado se despidieron tanto a trabajadores afiliados al sindicato como a trabajadores no afiliados al sindicato; la ausencia de elementos que indiquen que los trabajadores afiliados despedidos fueran directivos o activistas sindicales; la ausencia de elementos que demuestren con certeza el impacto que los despidos habrían tenido en los demás trabajadores sindicalizados.*
- 278.** *El Comité constata que, al declarar improcedente la tutela por falta de indicios, la Corte Constitucional consideró que correspondía al juez ordinario determinar, mediante una amplia valoración de las pruebas, si existía realmente en este caso una afectación a la libertad sindical. Constatando que la organización querellante informa que varios trabajadores se encuentran tramitando una acción ordinaria ante los jueces del trabajo para obtener su reintegro, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre el resultado de dichas acciones judiciales. El Comité pide también al Gobierno que le mantenga informado de la decisión de la inspección de trabajo respecto de la denuncia que le ha sido presentada acerca de este caso.*
- 279.** *El Comité toma nota finalmente de que el Gobierno manifiesta que la CETCOIT trató el caso en su sesión del 30 de noviembre de 2012, lográndose un acuerdo parcial. El Comité recuerda que la CETCOIT es un órgano tripartito nacional de resolución de conflictos en materia de libertad sindical y negociación colectiva. El mecanismo ante la CETCOIT es de carácter voluntario y permite examinar quejas en instancia ante el Comité de Libertad Sindical así como conflictos que no hayan aún sido sometidos a la OIT con la finalidad de propiciar acuerdos entre las partes, basados entre otros elementos en los convenios de la*

*OIT sobre libertad sindical y negociación colectiva y los principios del Comité. El Comité observa que el acta de acuerdo firmado en el seno de la CETCOIT el 30 de noviembre de 2012 indica que el punto conciliado mediante dicho acuerdo se refiere a una materia nueva que no estaba involucrada en el caso núm. 2933. El acta menciona adicionalmente que si las partes, en el futuro, llegan a un acuerdo semejante en torno de la queja objeto del caso núm. 2933, se procederá a su desistimiento. El Comité saluda el proceso de resolución de estas cuestiones a nivel nacional mediante el diálogo entre los interlocutores sociales y pide a la organización querellante y al Gobierno que le mantengan informado de los eventuales acuerdos que puedan ser alcanzados ante la CETCOIT acerca de este caso.*

## **Recomendaciones del Comité**

**280.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las siguientes recomendaciones:*

- a) el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre los resultados de las acciones judiciales de reintegro iniciadas ante los juzgados de trabajo por varios trabajadores de la empresa así como sobre la decisión de la inspección de trabajo respecto de la denuncia que le ha sido presentada acerca de este caso, y*
- b) saludando el proceso de resolución de estas cuestiones a nivel nacional mediante el diálogo entre los interlocutores sociales, el Comité pide a la organización querellante y al Gobierno que le mantengan informado de los eventuales acuerdos que puedan ser alcanzados ante la CETCOIT acerca de este caso.*

CASO NÚM. 2935

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de Colombia  
presentada por  
el Sindicato de Trabajadores y Empleados  
de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas,  
Institutos Descentralizados y Territoriales  
de Colombia (SINTRAEMSDES)**

**apoyada por**

- **la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y**
- **el Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores  
Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPROS)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan despidos antisindicales después de la presentación de un pliego de peticiones en el Municipio de Yondo, así como despidos y otros actos antisindicales en la Superintendencia Nacional de Salud*

**281.** Las quejas figuran en una comunicación del Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales

de Colombia (SINTRAEMSDES) de marzo de 2012 y del Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPROS) de agosto de 2012. La Central Unitaria de Trabajadores (CUT) apoyó la queja presentada por el SINTRAEMSDES por comunicación de 16 de marzo de 2012.

- 282.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 21 de octubre de 2012 y febrero de 2013.
- 283.** Colombia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Alegatos del querellante**

- 284.** En su comunicación de marzo de 2012, el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia (SINTRAEMSDES) informa que el día 30 de agosto de 2002 el sindicato presentó un pliego de peticiones ante el Municipio de Yondo. Alega la organización querellante que con posterioridad a la presentación del pliego el Municipio procedió a despedir a 19 trabajadores sindicalizados (mencionados por sus nombres) entre el 5 de febrero de 2003 y el 12 de mayo de 2004. Añade el querellante que la negociación colectiva culminó con la firma de la convención colectiva de trabajo el día 12 de octubre de 2006. Por último, el SINTRAEMSDES informa que los trabajadores despedidos iniciaron acciones ordinarias ante la jurisdicción nacional con fundamento en que el despido se produjo en vigencia de un conflicto colectivo, pero que los fallos fueron adversos a los trabajadores.
- 285.** En su comunicación de agosto de 2012, el Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPROS) informa que el 19 de noviembre de 2011 más de 25 funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud se reunieron en la ciudad de Zipaquirá con el fin de organizarse sindicalmente y crearon la primera subdirectiva sindical de la superintendencia. Señalan los querellantes que el 29 de diciembre de 2011 se informó al superintendente sobre la creación de la subdirectiva. La organización querellante alega que desde el momento de la creación de la subdirectiva la administración comenzó una campaña de desprestigio, intimidación y acoso laboral en contra de los dirigentes sindicales y que en ese contexto fueron despedidos el Sr. Arcesio Rodríguez Bonilla y la Sra. Ana María Gaitán Parra, se forzó por medio de acoso laboral al Sr. Jesús Alberto Gutiérrez Torres y a la Sra. Francy Leny Cuenca a que renuncien al sindicato y la Sra. Sra. Vivian Marcela Delapena instauró una queja por acoso laboral y persecución sindical.

#### **B. Respuesta del Gobierno**

- 286.** En su comunicación de 21 de octubre de 2012, el Gobierno informa en relación con los alegatos presentados por el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia (SINTRAEMSDES), que el alcalde del Municipio de Yondo indicó que se puso fin a los contratos de los trabajadores mencionados en la queja con fundamento en el proceso de reestructuración administrativa que se llevó a cabo en el año 2003 y que cada uno de los trabajadores, cumpliendo con los estándares en materia laboral fueron indemnizados. Asimismo, informa que cada trabajador inició una demanda ante la justicia laboral y que los fallos fueron resueltos a favor del Municipio. El Gobierno subraya por último, que no existió una violación al derecho de asociación y que el proceso de reestructuración se realizó con el objeto de atender el interés general del municipio.

287. En su comunicación de febrero de 2013, el Gobierno informa que gracias a la búsqueda de consensos y diálogo, las partes en este caso han logrado llegar a un importante acuerdo en el marco de la Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos ante la OIT (CETCOIT). El Gobierno envía copia del acta del acuerdo que se firmó de la que surge que se ha decidido: 1) crear una instancia de diálogo directo y permanente de las directivas del sindicato con los representantes de la Superintendencia Nacional de Salud; 2) que las reclamaciones individuales de carácter judicial sean resueltas por los jueces y bajo el estricto respeto del derecho al debido proceso de las partes involucradas; 3) que la CETCOIT permanezca como instancia a disposición de las partes con el fin de buscar fórmulas de entendimiento y de superación de las diferencias que puedan llegar a presentarse, y 4) que la queja elevada ante la OIT queda superada y se entiende desistida.

### C. Conclusiones del Comité

288. *El Comité observa que en el presente caso el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia (SINTRAEMSDES) alega el despido de 19 trabajadores sindicalizados. A este respecto, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que el alcalde del municipio de Yondo indicó que: 1) se puso fin a los contratos de los trabajadores mencionados en la queja con fundamento en el proceso de reestructuración administrativa que se llevó a cabo en el año 2003 y que todos los trabajadores, cumpliendo con los estándares en materia laboral fueron indemnizados; y 2) todos los trabajadores en cuestión iniciaron demandas ante la justicia laboral y que los fallos fueron resueltos a favor del municipio. En estas condiciones, al tiempo que toma nota de estas informaciones, del largo plazo transcurrido (entre seis meses y casi un año) entre la presentación del pliego de peticiones (agosto de 2002) y las fechas en las que se comenzó a poner fin a la relación laboral con los trabajadores, y de que la autoridad judicial rechazó todas las demandas interpuestas por los trabajadores en cuestión, el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.*

289. *Asimismo, el Comité observa que el Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPRES) alega que desde el momento de la creación de la subdirectiva en la Superintendencia Nacional de Salud, la administración comenzó una campaña de desprestigio, intimidación y acoso laboral en contra de los dirigentes sindicales y que en ese contexto fueron despedidos el Sr. Arcesio Rodríguez Bonilla y la Sra. Ana María Gaitán Parra, y se forzó al Sr. Jesús Alberto Gutiérrez Torres y a la Sra. Francly Leny Cuenca a que renuncien al sindicato. A este respecto, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que: 1) gracias a la búsqueda de consensos y diálogo, las partes en este caso han logrado llegar a un importante acuerdo en el marco de la Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos ante la OIT (CETCOIT), y 2) del acta del acuerdo que se firmó surge que se ha decidido: 1) crear una instancia de diálogo directo y permanente de las directivas del sindicato con los representantes de la Superintendencia Nacional de Salud; 2) que las reclamaciones individuales de carácter judicial sean resueltas por los jueces y bajo el estricto respeto del derecho al debido proceso de las partes involucradas; 3) que la CETCOIT permanezca como instancia a disposición de las partes con el fin de buscar fórmulas de entendimiento y de superación de las diferencias que puedan llegar a presentarse, y 4) que la queja elevada ante la OIT queda superada y se entiende desistida. En estas condiciones, el Comité toma nota con interés de estas informaciones y no proseguirá con el examen de estos alegatos.*



## Recomendación del Comité

**290.** *En vista de las conclusiones que precede, el Comité invita al Consejo de Administración a que considere que el presente caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2786

INFORME PROVISIONAL

### **Queja contra el Gobierno de la República Dominicana presentada por la Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS)**

***Alegatos: actos y despidos antisindicales en las empresas Frito Lay Dominicana, Universal Aloe y MERCASID, así como la negativa de registro de varios sindicatos de trabajadores***

**291.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 363.<sup>er</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 310.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2012), párrafos 487 a 508].

**292.** Ante la falta de respuesta del Gobierno, el Comité tuvo que aplazar el examen del caso. En su reunión de marzo de 2013 [véase 367.<sup>o</sup> informe, párrafo 5], el Comité dirigió un llamamiento urgente y señaló a la atención del Gobierno que, de conformidad con la norma de procedimiento establecida en el párrafo 17 de su 127.<sup>o</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración, el Comité podría presentar un informe sobre el fondo de este caso, aun cuando las informaciones u observaciones solicitadas al Gobierno no se hubieran recibido en el plazo señalado. A la fecha, el Gobierno no envió sus observaciones.

**293.** La República Dominicana ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Examen anterior del caso**

**294.** En su reunión de marzo de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafo 508].

- a) el Comité pide al Gobierno que indique si los trabajadores independientes y los trabajadores en régimen de subcontratación pueden negociar colectivamente, y
- b) en relación con las alegadas prácticas antisindicales en las empresas Frito Lay Dominicana, Universal Aloe y MERCASID, el Comité pide al Gobierno que envíe informaciones adicionales con particular consideración a los alegatos sobre deficiencias en las inspecciones de trabajo realizadas (falta de imparcialidad o no realización de inspecciones).

## **B. Conclusiones del Comité**

- 295.** *El Comité lamenta que, a pesar del tiempo transcurrido desde el anterior examen del caso, el Gobierno no haya comunicado las informaciones solicitadas, aunque en reiteradas ocasiones se le instó a que las transmitiera dirigiéndole incluso un llamamiento urgente. El Comité insta al Gobierno a que en adelante se muestre más cooperativo con el procedimiento del Comité.*
- 296.** *En estas condiciones, y de conformidad con el procedimiento aplicable [véase 127.º informe, párrafo 17, aprobado por el Consejo de Administración en su 184.ª reunión], el Comité se ve en la obligación de presentar un informe sobre el fondo del caso sin poder tener en cuenta las informaciones que esperaba recibir del Gobierno.*
- 297.** *El Comité recuerda al Gobierno que el objetivo de todo el procedimiento es asegurar el respeto de las libertades sindicales, tanto de jure como de facto; así, el Comité está convencido de que si bien este procedimiento protege a los gobiernos contra las acusaciones infundadas, éstos deberán reconocer a su vez la importancia que tiene presentar con vistas a un examen objetivo, respuestas detalladas y precisas sobre el fondo de los hechos alegados [véase primer informe del Comité, párrafo 31].*
- 298.** *En estas condiciones, el Comité reitera sus anteriores conclusiones y recomendaciones e insta al Gobierno a que envíe las informaciones solicitadas, y señala los aspectos legislativos de este caso a la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 299.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado las informaciones solicitadas en marzo de 2012 sobre las cuestiones pendientes y pide al Gobierno que en el futuro se muestre más cooperativo con el procedimiento del Comité;*
  - b) el Comité insta una vez más al Gobierno que indique sin demora si los trabajadores independientes y los trabajadores en régimen de subcontratación pueden negociar colectivamente, y señala este aspecto del caso a la atención de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones, y*
  - c) en relación con las alegadas prácticas antisindicales en las empresas Frito Lay Dominicana, Universal Aloe y MERCASID, el Comité insta al Gobierno a que envíe informaciones adicionales con particular consideración a los alegatos sobre deficiencias en las inspecciones de trabajo realizadas (falta de imparcialidad o no realización de inspecciones).*

CASO NÚM. 2980

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de El Salvador  
presentada por  
la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP)**

*Alegatos: presentación por las autoridades de iniciativas legales con proyectos de reforma de 19 leyes de instituciones oficiales autónomas que afectan a los intereses de los empleadores sin consulta previa al órgano tripartito nacional y facultando al Presidente de la República a decidir los miembros que representan al sector empleador en los órganos de dirección paritarios o tripartitos*

- 300.** La queja figura en una comunicación de la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) de fecha 21 de agosto de 2012.
- 301.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 26 de febrero de 2013.
- 302.** El Salvador ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos del querellante**

- 303.** En su comunicación de fecha 21 de agosto de 2012, la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) alega que el día 16 de agosto de 2012, el Presidente de la República ha dado iniciativa de ley, de manera inconsulta con las organizaciones de empleadores y trabajadores a 19 reformas de leyes orgánicas de instituciones oficiales autónomas, tendientes a modificar la participación del sector empleador en las respectivas estructuras de los diferentes consejos directivos, con el objetivo de trasladar al Presidente de la República, la facultad de nombrar y designar a sus representantes de tales organizaciones en la conformación de las juntas directivas de dichas instituciones, violando así el Convenio núm. 87 de la OIT, específicamente sobre el derecho que tienen las organizaciones de empleadores de elegir libremente a sus respectivos representantes y la obligación de que las autoridades públicas deben abstenerse de toda intervención que tienda a limitar el ejercicio de ese derecho o a entorpecer su ejercicio legal.
- 304.** La ANEP declara que las reformas contempladas implican una violación del principio de independencia de las organizaciones y una injerencia contraria a los Convenios núms. 87 y 98 al trasladar al Presidente de la República, la facultad de decidir quiénes serán los miembros que representaran al sector empleador en dichas instituciones autónomas cuyos órganos de dirección son actualmente paritarios o tripartitos.
- 305.** La ANEP alega que esta situación es contraria a los principios establecidos por el Comité de Libertad Sindical en materia de consulta tripartita y de participación de las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores en los órganos bipartitos

o tripartitos. Según el informe del Comité de Libertad Sindical, se contraviene a los principios de libertad sindical, cuando a una organización representativa de trabajadores y de empleadores del país, se le impide formar parte de los órganos paritarios y tripartitos de los sectores o ramas de actividad en los que es representativa.

- 306.** La ANEP añade que la Comisión de Expertos ha señalado principios organizativos de gobernabilidad y de buena administración en las instituciones de seguridad social que establecen que el sistema debe ser supervisado por las autoridades públicas y administrado conjuntamente por empleadores y trabajadores, cuyas cotizaciones, las de estos últimos, representan la mayor parte de los ingresos de la seguridad social; al implementarse una reforma de esta naturaleza, en la que los designados como representantes del sector empleador los decida el Presidente de la República en instituciones tan importantes como el Seguro Social, se violentan principios organizativos dados por la OIT, para una buena administración de estas instituciones, a favor de los derecho habientes y empleadores quienes son los que aportan y cotizan a la seguridad social.
- 307.** La ANEP subraya además que El Salvador ha ratificado el Convenio núm. 144 de la OIT sobre la consulta tripartita, lo que obliga al Estado a realizar consultas nacionales tripartitas sobre proyectos de reformas de leyes. En El Salvador las reglas del Consejo Superior del Trabajo (órgano tripartito), establecen que el Consejo será consultado obligatoriamente sobre toda iniciativa de ley, antes de presentarla. Ahora bien, las consultas tripartitas de las mencionadas reformas de 19 leyes jamás fueron realizadas ni casual ni formalmente con las organizaciones de trabajadores y empleadores a través del Consejo Superior del Trabajo, violando con ello el texto y el espíritu del Convenio núm. 144 y de la Ley de Creación del Consejo Superior del Trabajo, como órgano consultivo.
- 308.** La ANEP añade que las reformas a las 19 leyes orgánicas de instituciones oficiales autónomas, en las cuales se limitan el ejercicio y participación en forma libre de designar a sus representantes dentro del consejo directivo de instituciones tales como el Seguro Social o el Fondo Social para la Vivienda, vulnera la capacidad de representación del sector empleador. La ANEP recuerda que en virtud del artículo 19, párrafo 5, apartado *d*), de la Constitución de la OIT, el Estado que ratifica un convenio se compromete a adoptar las medidas necesarias para hacer efectiva las disposiciones de dichos convenios, es decir la obligación no consiste únicamente en incorporar el convenio al derecho interno, sino también entraña la necesidad de velar por su aplicación en la práctica.
- 309.** La aplicación de los Convenios núms. 87, 98, 142, y 144 de la OIT, conlleva obligaciones de consultar en forma tripartita cualquier anteproyecto de reformar la Ley del Seguro Social, la Ley del Fondo Social para la Vivienda etc., siendo por lo tanto obligación primordial del Estado, previo a presentar iniciativas de ley, hacer dichas consultas con los distintos sectores.
- 310.** En consecuencia, la ANEP señala que presenta queja contra el Estado y el Gobierno de El Salvador por violación de lo dispuesto en los Convenios núms. 87, 98, 142 y 144, por vulnerar la libertad de designar libremente a sus representantes en 19 instituciones autónomas y particularmente en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, y en el Fondo Social para la Vivienda, etc., por actos de injerencia por parte de las autoridades públicas, al promover estas reformas de ley, violando el principio de independencia de las organizaciones de empleadores en el ejercicio de sus actividades, la obligación del Estado de realizar la consulta tripartita antes de dar iniciativa a las reformas de ley y el principio de equidad en la integración de los órganos tripartitos.
- 311.** La ANEP incluye entre los proyectos de ley cuestionados el relativo al Instituto Salvadoreño de Formación Profesional que fue examinado ya en la reunión del Comité de Libertad Sindical de marzo de 2013 [véase 367.º informe, caso núm. 2930].

**B. Respuesta del Gobierno**

- 312.** En su comunicación de fecha 26 de febrero de 2013, el Gobierno declara en relación con la queja de la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) que el día 16 de agosto de 2012, el Presidente de la República, por medio del Ministro de Trabajo y Previsión Social, presentó a la Honorable Asamblea Legislativa, tres piezas de correspondencia con el objeto de otorgar iniciativa de ley a igual número de proyectos de decretos legislativos, conteniendo reformas a las siguientes normas: Ley de Formación Profesional (proyecto ya examinado por el Comité de Libertad Sindical en un caso anterior), Ley del Seguro Social y Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- 313.** El Gobierno señala que el fundamento constitucional que sustenta la presentación y justificación del contenido de los mencionados proyectos de ley, se encuentra en los artículos 133, ordinal 2.º, de la Constitución, que da al Presidente de la República, la facultad de iniciativa de ley por medio de sus Ministros y en el artículo 168, ordinal 15.º, de la misma Ley Fundamental, que confiere al Presidente de la República, la atribución y obligación de velar por la eficaz gestión y realización de los negocios públicos. Con las reformas presentadas, se busca establecer las competencias legales que permitan a la Administración Pública, seleccionar a los funcionarios del sector privado más competentes, mediante la apertura y diversidad de propuestas que den mayor participación y representación del sector empresarial en las instituciones oficiales autónomas como el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y el Fondo Social para la Vivienda (FSV), con el objeto de cumplir de mejor manera la atribución y obligación constitucional otorgada al Presidente la República.
- 314.** El Gobierno precisa que el espíritu de las reformas presentadas no es limitar, ni mucho menos, eliminar la participación del sector empresarial en los consejos directivos de las instituciones *supra* citadas, sino por el contrario, pretenden ampliar, democratizar y permitir mayor representatividad a los distintos sectores de la empresa privada en las instituciones oficiales autónomas. Estas instituciones continúan siendo autónomas, es decir, gozan tal como lo establecieron sus respectivas leyes de creación con personalidad jurídica propia, patrimonio propio, independencia técnica, administrativa y financiera, pero deben estar vinculadas a la autoridad, dirección y orientación de la Administración Central, a efecto de que puedan cumplir de manera ágil, oportuna y eficiente con la prestación de servicios públicos a la colectividad conforme a las competencias asignadas.
- 315.** En relación a lo expuesto en la queja de la ANEP por supuesta violación a lo dispuesto en los Convenios núms. 87, 98, 142 y 144 de la OIT, por vulnerarse, a su criterio, la libertad de designar libremente a los representantes en 19 instituciones oficiales autónomas y particularmente en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y en el Fondo Social para la Vivienda, el Gobierno considera que tales aseveraciones carecen de fundamento en la realidad y son impertinentes, pues las propuestas presentadas son parte del ejercicio legítimo de las atribuciones y, a la vez, obligaciones que asigna la Constitución de El Salvador al Presidente de la República en el artículo 168, ordinal 15.º, al expresar que: «Son atribuciones y obligaciones del Presidente de la República: Velar por la eficaz gestión y realización de los negocios públicos».
- 316.** El Gobierno concluye señalando que las normas internacionales en materia de trabajo ratificadas por el Estado de El Salvador no se han violado y pide se dé por cerrado el caso núm. 2980 al no existir, a su juicio, mérito ni fundamento en la realidad alegados por la organización querellante.



## C. Conclusiones del Comité

- 317.** *El Comité observa que en la presente queja la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) alega la presentación por el Presidente de la República a la Asamblea Legislativa sin consulta al Consejo Superior de Trabajo (órgano tripartito nacional) de iniciativas legislativas con 19 proyectos de reforma de leyes de instituciones oficiales autónomas en sectores que afectan a los intereses de los empleadores (Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Fondo Social para la Vivienda, etc.), proyectos éstos que facultan al Presidente de la República a decidir los miembros que representan a los sectores empleador y trabajador en los consejos directivos de tales instituciones. La ANEP señala que ello implica la violación del derecho de las organizaciones de empleadores de elegir libremente sus representantes, el principio de no injerencia de las autoridades en el ejercicio de sus actividades, el principio de independencia de las organizaciones de empleadores y el principio de consulta tripartita y de equidad en la integración de los órganos bipartitos o tripartitos, en violación de los Convenios núms. 87, 98, 142 y 144, ratificados por El Salvador.*
- 318.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno en su respuesta según las cuales: 1) la facultad de iniciativa de ley del Presidente de la República se encuentra recogida en la Constitución, al igual que su atribución y obligación de velar por la eficaz gestión y realización de los negocios públicos (artículo 168, ordinal 15.º, de la Constitución; se trata por tanto de atribuciones legítimas del Presidente de la República por lo que el Gobierno estima que no ha habido violación de los Convenios núms. 87, 98, 142 y 144 de la OIT; 2) a efectos de cumplir de mejor manera esta obligación, las reformas presentadas buscan permitir a la Administración Pública la selección de los funcionarios del sector privado más competentes, mediante la apertura y diversidad de propuestas que den mayor participación y representación del sector empresarial a las instituciones oficiales autónomas, y 3) las reformas presentadas pretenden ampliar, democratizar y permitir mayor representatividad a los distintos sectores de la empresa privada en los consejos directivos de las instituciones oficiales autónomas.*
- 319.** *El Comité concluye a partir de la respuesta del Gobierno que: 1) las iniciativas legales del Poder Ejecutivo sometidas a la Asamblea Legislativa con proyectos de reforma de 19 leyes de instituciones autónomas (Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Fondo Social para la Vivienda y el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional) no fueron sometidos al Consejo Superior del Trabajo (órgano tripartito nacional) a efectos de que se realizaran las consultas previstas en la ley de creación de este órgano tripartito, y 2) el Gobierno reconoce que tales proyectos de reformas permiten a la Administración Pública la selección de los representantes del sector privado, justificando su posición en el objetivo de permitir «mayor representatividad a los distintos sectores de la empresa privada» en los consejos directivos de las distintas instituciones oficiales autónomas. El Comité no puede en estas circunstancias sino concluir que las iniciativas legales en cuestión son gravemente contrarias al principio de autonomía, de no injerencia de las autoridades en las actividades de las organizaciones de empleadores y de trabajadores, al derecho de libre elección de representantes de tales organizaciones y al principio de la consulta tripartita previa en cuestiones legislativas y, por tanto, una violación directa y grave de los Convenios núms. 87, 98, y 144. El Comité deplora esta situación.*
- 320.** *En estas condiciones, el Comité llama la atención del Gobierno sobre el principio según el cual la consulta tripartita tiene que darse antes de que el Gobierno someta un proyecto a la Asamblea Legislativa o establezca una política laboral, social o económica, así como la importancia de una consulta previa con las organizaciones de empleadores y de trabajadores antes de que se adopte cualquier ley en el terreno del trabajo [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 1070 y 1075]. El Comité subraya la importancia que debe atribuirse a la*

*celebración de consultas francas y sin trabas sobre cualquier cuestión o legislación proyectada que afecte a los derechos sindicales [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1074], así como recuerda que el proceso de consulta en materia de legislación contribuye a que las leyes, programas y medidas que las actividades públicas tengan que adoptar o aplicar tengan un fundamento más sólido y sean mejor respetados y aplicados; en la medida de lo posible el Gobierno debería apoyarse en el consentimiento general ya que las organizaciones de empleadores y de trabajadores deben poder participar en la responsabilidad de procurar el bienestar, y la prosperidad de la comunidad en general, ello es particularmente válido si se tiene en cuenta la complejidad creciente de los problemas que se plantean en las sociedades, ninguna autoridad pública puede pretender concentrar la totalidad de los conocimientos ni suponer que lo que propone ha de cumplir en forma plenamente adecuada los objetivos perseguidos [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1076]. El Comité pide al Gobierno que en el futuro respete estos principios plenamente.*

- 321.** *Por consiguiente, el Comité pide al Gobierno que asegure que los representantes de las organizaciones de trabajadores y de empleadores en los órganos tripartitos sean designados libremente por estas organizaciones y que realice urgentemente consultas en profundidad con las organizaciones de trabajadores y de empleadores en el marco del Consejo Superior del Trabajo a efectos de encontrar una decisión compartida que asegure una composición tripartita equilibrada en los consejos directivos de las instituciones autónomas a las que se refiere la queja (en particular el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Fondo Social para la Vivienda) y que dicha decisión compartida sea sometida sin demora a la Asamblea Legislativa en el marco del examen de la iniciativa legislativa presentada previamente por el Gobierno.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 322.** *En vista de las conclusiones que preceden el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) el Comité llama la atención del Gobierno sobre los principios mencionados en las conclusiones en materia de libre designación de representante de los empleadores y de consulta tripartita y le pide que en el futuro respete tales principios enteramente,*
  - b) el Comité pide al Gobierno que realice urgentemente consultas en profundidad con las organizaciones de trabajadores y de empleadores en el marco del Consejo Superior del Trabajo a efectos de encontrar una decisión compartida que asegure una composición tripartita equilibrada en los consejos directivos de las instituciones autónomas a las que se refiere la queja (en particular el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Fondo Social para la Vivienda y el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional) y que dicha decisión compartida sea sometida sin demora a la Asamblea Legislativa en el marco del examen de la iniciativa legislativa presentada previamente por el Gobierno, y*
  - c) el Comité pide al Gobierno que informe de los avances en esta materia.*

CASO NÚM. 2918

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de España  
presentada por  
la Federación de Servicios a la Ciudadanía  
de Comisiones Obreras (FSC-CCOO)**

***Alegatos: real decreto-ley que suspende un  
acuerdo colectivo en el conjunto de las  
administraciones públicas en lo que respecta  
a los aumentos de las remuneraciones***

- 323.** La queja figura en una comunicación de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO) de fecha 17 de noviembre de 2011.
- 324.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 24 de abril de 2012.
- 325.** España ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151), y el Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154).

**A. Alegatos del querellante**

- 326.** En su comunicación de fecha 17 de noviembre de 2011, la Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO) declara que formula queja contra el Gobierno de España, por violación del derecho a la negociación colectiva y a la libertad sindical, y más concretamente por violación de los Convenios núms. 87, 98, 151 y 154 de la OIT.
- 327.** La FSC-CCOO explica que el 25 de septiembre de 2009, se suscribió el Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública, en el que se acordó, entre otras medidas, un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una cláusula de revisión salarial aplicable en 2012, que tenía como objetivo mantener el poder adquisitivo del personal al servicio de las administraciones públicas en el período de vigencia del acuerdo, del siguiente tenor literal:

*5. Retribuciones del personal al servicio de las administraciones públicas.*

45. Las medidas retributivas responden al principio del mantenimiento del poder adquisitivo del personal al servicio de las administraciones públicas en el período de vigencia del presente acuerdo. A tal efecto, se tendrá en cuenta la evolución presupuestaria del incremento del IPC, la previsión de crecimiento económico, la capacidad de financiación de los Presupuestos Generales del Estado y la valoración del aumento de la productividad del empleo público derivado de acciones o programas específicos.

46. Para 2010 se establece el acuerdo de que la subida salarial sea del 0,3 por ciento del conjunto de la masa salarial.

47. Para cumplir estos objetivos, Gobierno y Sindicatos han acordado la siguiente cláusula sobre revisión salarial: La Administración se compromete a adoptar las medidas pertinentes para incorporar en los presupuestos de 2012, los créditos necesarios para compensar la pérdida del poder adquisitivo de las empleadas y los empleados públicos que pudiera producirse durante la vigencia del presente acuerdo.

Con efecto de 1.º de enero de 2012, y dentro del primer trimestre del mismo año, se percibirá el importe correspondiente a la desviación que en su caso se hubiera producido entre los incrementos establecidos en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para los ejercicios presupuestarios de 2010 y 2011 y la inflación efectiva en esos años. Tales créditos se incorporarán a la masa salarial del año 2012.

Con efectos de 1.º de enero de 2013, y dentro del primer trimestre del mismo año, se incorporará el importe correspondiente a la desviación que en su caso se hubiera producido entre los incrementos establecidos en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012 y la inflación efectiva de ese año.

Asimismo, estos créditos se incorporarán también a la masa salarial del año 2013.

48. Además de los incrementos señalados anteriormente, se garantiza el cumplimiento de los acuerdos económicos alcanzados y cuya aplicación deba realizarse durante el período 2010-2012. Por ello, los anteriores aumentos retributivos se aplicarán al margen de las mejoras retributivas conseguidas en los pactos o acuerdos previamente firmados por las diferentes administraciones públicas en el marco de sus competencias, entre ellas las destinadas a incluir la totalidad del complemento específico en las pagas extraordinarias.

- 328.** La Ley núm. 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010, en el capítulo I de su título III, estableció las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica en materia de gastos de personal al servicio del sector público, dotando de efectividad el acuerdo precitado al contemplar el incremento salarial acordado. El apartado 2, del artículo 22 establece que, con efectos de 1.º de enero de 2010, las retribuciones del personal al servicio del sector público no podrán experimentar un incremento global superior al 0,3 por ciento con respecto a las del año 2009, lo que, *sensu contrario*, permite la aplicación de una subida salarial del 0,3 por ciento, todo ello en los siguientes términos:

*Del incremento de los gastos del personal al servicio del sector público*

Artículo 22. Bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica en materia de gastos de personal al servicio del sector público.

[...]

Dos. Con efectos de 1.º de enero de 2010, las retribuciones del personal al servicio del sector público, incluidas, en su caso, las que en concepto de pagas extraordinarias correspondieran en aplicación del artículo 21, apartado 3, de la Ley núm. 42/2006, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2007, en los términos de lo recogido en el apartado 2, del artículo 22 de la Ley núm. 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2009, no podrán experimentar un incremento global superior al 0,3 por ciento con respecto a las del año 2009, en términos de homogeneidad para los dos períodos de la comparación, tanto por lo que respecta a efectivos de personal como a la antigüedad del mismo.

Estos aumentos retributivos se aplicarán al margen de las mejoras retributivas conseguidas en los pactos o acuerdos previamente firmados por las diferentes administraciones en el marco de sus competencias.

Tres. Además del incremento general de retribuciones previsto en el apartado precedente las administraciones, entidades y sociedades a que se refiere el apartado 1, del presente artículo podrán destinar hasta un 0,3 por ciento de la masa salarial a financiar aportaciones a planes de pensiones de empleo o contratos de seguro colectivos que incluyan la cobertura de la contingencia de jubilación, para el personal incluido en sus ámbitos respectivos, de acuerdo con lo establecido en la disposición final segunda del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

- 329.** La FSC-CCOO añade que el 20 de mayo de 2010 se convocó a los sindicatos, por parte de la Secretaria de Estado de la Función Pública, a una reunión de la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas, sin orden del día de negociación alguna y con el objetivo de explicarles cómo se va a llevar a cabo un recorte del 5 por ciento en el

salario de los empleados públicos que, aseguran, se acordará en el Consejo de Ministros a celebrar ese mismo día. Lejos de establecerse una negociación «real», en la reunión mantenida la Administración no fue capaz siquiera de explicar el contenido de aquello que iba a ser aprobado horas después, remitiendo a la representación sindical a escuchar la radio de 18 a 18,30 horas, momento en que se retransmitiría la rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros de esa misma tarde, para conocer los detalles de las medidas restrictivas de los salarios de los empleados públicos que anunciaron llevarían a cabo.

**330.** En el presente supuesto no se produjo la negociación, ni siquiera información concreta sobre las medidas y el alcance de las mismas, adoptándose una política de hechos consumados. Las medidas en cuestión se adoptaron de forma unilateral.

**331.** En el Consejo de Ministros mencionado del día 20 de mayo de 2010, se aprobó el contenido de un real decreto-ley, dentro de lo que denominan «Plan de medidas extraordinarias para reducir el gasto público en 15 000 millones más en dos años», cuyas líneas generales, de las que el Gobierno da cuenta en la rueda de prensa posterior y que, consistió en la siguiente información:

El real decreto-ley aprobado hoy permitirá cerrar el año 2011 con un déficit del 6 por ciento del PIB para el conjunto de las administraciones públicas frente al 7,5 por ciento previsto anteriormente.

Las medidas aprobadas tratan de distribuir el esfuerzo de forma equitativa entre toda la sociedad e implican al conjunto de las administraciones públicas.

El plan reducirá el gasto público en 5 250 millones de euros adicionales este mismo año y en otros 10 000 millones más en 2011.

El Consejo de Ministros ha aprobado un real decreto-ley y tres acuerdos por los que se adoptan medidas urgentes para reducir el déficit público. Se trata de un conjunto de iniciativas en distintos ámbitos de la Administración, diseñado con el objetivo principal de acelerar la senda de consolidación fiscal prevista en el Programa de Estabilidad y Crecimiento y que permitirá cerrar el ejercicio de 2011 con un déficit público del 6 por ciento del PIB, frente al 7,5 por ciento previsto inicialmente.

Este plan extraordinario de ajuste subraya la contribución española a la estabilidad de la moneda única y a la respuesta coordinada que los países miembros de la Unión Monetaria han decidido dar a las turbulencias que han afectado en las últimas semanas a las economías del euro, y que han aconsejado acelerar los planes de consolidación fiscal previstos en buena parte de los países del área.

Del mismo modo, se enmarca también dentro del compromiso firme del Gobierno con la sostenibilidad de las finanzas públicas, que ya se concretó en los Presupuestos del Estado de 2010, con un recorte del gasto corriente equivalente al 0,8 por ciento del PIB, y en el que se profundizó aún más con la Actualización del Programa de Estabilidad y Crecimiento que se remitió a Bruselas el pasado mes de enero y que dejó sentado el objetivo de reducir el déficit público español al 3 por ciento del PIB en 2013.

Ese mismo documento detallaba los instrumentos con los que se alcanzaría ese objetivo: el Plan de Acción Inmediata 2010, que supuso una reducción de 5 000 millones de euros, a través de acuerdos de no disponibilidad, en los gastos presupuestados por el Estado para el presente ejercicio; los Acuerdos Marco con Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales para implicar a las entidades territoriales en el senda de consolidación fiscal; y el Plan de Austeridad 2011-2013, que plantea un recorte generalizado de las partidas del gasto público para alcanzar un ahorro equivalente al 2,6 por ciento del PIB. También definía una senda de reducción del déficit para cada una de las administraciones públicas, según la cual el déficit del conjunto del sector público seguiría el siguiente camino: 11,2 por ciento en 2009; 9,8 por ciento en 2010; 7,5 por ciento en 2011; 5,3 por ciento en 2012; y 3 por ciento en 2013.

Las medidas aprobadas hoy modifican esta senda, concentrando casi dos terceras partes del ajuste entre 2010 y 2011 y dejando para los dos últimos años del programa apenas un tercio de la consolidación total, de modo que ahora quedaría establecida en 9,3 por ciento en 2010; 6 por ciento en 2011; 4,4 por ciento en 2012; y 3 por ciento en 2013. Para conseguirlo,



el Gobierno ha aprobado en este real decreto-ley y en uno de los acuerdos una serie de medidas de ajuste en diferentes ámbitos. y, por otra parte, plantea a comunidades autónomas y corporaciones locales nuevos acuerdos marco, para que las entidades territoriales también cooperen en este nuevo objetivo, más ambicioso, de consolidación fiscal.

*Medidas incluidas en el real decreto-ley*

El contenido del real decreto-ley concreta las medidas de ajuste que se adoptarán en las próximas semanas para conseguir esa reducción adicional de 1,6 puntos del PIB del déficit público en 2011. El ahorro previsto en el gasto público es de 5 250 millones adicionales en 2010 y otros 10 000 millones en 2011.

*Reducción de un 5 por ciento de los salarios públicos*

El real decreto-ley establece una reducción media del 5 por ciento en términos anuales de los salarios de los empleados públicos, que se aplicará con criterios de progresividad para minimizar sus efectos sobre los salarios más bajos. La escala oscilará entre el 0,56 por ciento y el 7 por ciento en función del nivel de ingresos del grupo profesional, afectará al personal de todas las administraciones públicas y se aplicará tanto sobre las retribuciones básicas, como sobre las complementarias. Los altos cargos verán reducidos sus salarios entre un 8 por ciento y un 15 por ciento. Esta reducción se hará efectiva en las nóminas a partir del mes de junio, y los salarios quedarán congelados para el año 2011.

El ahorro que supone esta medida para la Administración General del Estado se cuantifica en 535 millones de euros en 2010 y en 1 035 millones en 2011. Para las administraciones territoriales supondrá un ahorro de 1 765 millones este año y 3 465 millones, el próximo.

[...]

Por el lado del gasto son tres los factores esenciales que contribuirán a este ajuste: la retirada de las medidas transitorias, el menor gasto por prestaciones por desempleo, como consecuencia de un escenario de progresiva recuperación económica, y, por último, las medidas de ajuste que el Gobierno va a aplicar en los próximos tres ejercicios son las siguientes: congelación de las retribuciones del personal al servicio del sector público estatal durante 2011, tras la rebaja del 5 por ciento prevista para 2010.

- 332.** De este modo, señala la organización querellante, se eliminó totalmente el resultado alcanzado por la negociación colectiva en el ámbito de la función pública, restando validez a los compromisos adquiridos, vinculantes entre las partes que los alcanzaron.
- 333.** La organización querellante indica que en el texto del real decreto-ley núm. 8/2012 figura lo siguiente:

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36, apartado 2, párrafo segundo, y el artículo 38, apartado 10, de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, se ha reunido la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas el día 20 de mayo del presente año con el fin de informar a las organizaciones sindicales tanto de la suspensión del acuerdo de 25 de septiembre en los términos manifestados, como de las medidas y criterios que recoge el presente real decreto-ley en este ámbito.

- 334.** Este real decreto-ley de medidas extraordinarias para la reducción del déficit público fue convalidado por el Congreso de los Diputados con fecha 27 de mayo de 2010, cuyo artículo 1 modifica la Ley núm. 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2010, que en su nueva redacción (y como es de ver, ya avanzado el ejercicio presupuestario) establece para el personal al servicio del sector público una reducción del 5 por ciento de la masa salarial, que incluye el conjunto de retribuciones salariales y extra salariales, así como los gastos de acción social. Ya en su preámbulo afirma que:

Es necesario hacer referencia al Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública en el marco del diálogo social 2010-2012, firmado el 25 de septiembre de 2009, en el que se adopta entre otras medidas, un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una

cláusula de revisión salarial que tenía como objetivo de intentar responder al principio del mantenimiento del poder adquisitivo del personal al servicio de las administraciones públicas en el período de vigencia del acuerdo, teniendo en cuenta la evolución presupuestaria del IPC, la previsión de crecimiento económico, la capacidad de financiación de los Presupuestos Generales del Estado y la valoración del aumento de la productividad del empleo público derivada de acciones o programas específicos.

Las medidas de contenido económico del citado acuerdo se ven directamente afectadas por el contexto de crisis económica antes enunciado, en el que no se hace posible mantener las medidas retributivas acordadas, debiendo arbitrarse las acciones que permitan con carácter urgente la reducción del déficit público.

Por todo ello, el Consejo de Ministros ha acordado a través del presente real decreto-ley, al amparo de lo dispuesto en el artículo 38, apartado 10 de la Ley núm. 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, suspender parcialmente la aplicación de las cláusulas del acuerdo con contenido retributivo.

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36, apartado 2, párrafo segundo y el artículo 38, apartado 10, de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, se ha reunido la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas el día 20 de mayo del presente año con el fin de informar a las organizaciones sindicales tanto de la suspensión del Acuerdo Gobierno-Sindicatos de 25 de septiembre en los términos manifestados, como de las medidas y criterios que recoge el presente real decreto-ley en este ámbito.

- 335.** Según la organización querellante, en la disposición adicional segunda del real decreto-ley núm. 8/2010, se pretende amparar la agresión retributiva sufrida por los empleados públicos, con absoluta ignorancia de los derechos salariales contenidos en los acuerdos y convenios colectivos en vigor; viene a suspender el Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública, de fecha 25 de septiembre de 2009, en el que se adoptó, entre otras medidas, un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una cláusula de revisión salarial, aplicable en 2012, que tenía como objetivo mantener el poder adquisitivo del personal al servicio de las administraciones públicas en el período de vigencia del acuerdo, conteniendo el siguiente tenor literal:

Disposición adicional segunda. Suspensión del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública en el marco del diálogo social 2010-2012. Se acuerda con efectos de uno de junio de 2010 la suspensión parcial del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública en el marco del diálogo social 2010-2012, firmado el 25 de septiembre de 2009 en los términos necesarios para la correcta aplicación del presente real decreto-ley y, en concreto, las medidas de contenido económico.

- 336.** Sin embargo, la modificación unilateral de las condiciones salariales no se ciñe, como puede verse, a la suspensión del citado Acuerdo Gobierno-Sindicatos, lo que habría conducido a una congelación salarial respecto del año anterior, al dejar de aplicarse la subida salarial para el año 2010 consistente en un máximo del 0,3 por ciento; implica además una reducción salarial y de otros conceptos retributivos, tanto para el personal funcionario como para el laboral, que supone una media del 5 por ciento. Tales reducciones salariales, impuestas unilateralmente por el Gobierno mediante un real decreto-ley, se aplicaron a todos los empleados públicos a partir de la nómina de junio de 2010.
- 337.** La organización querellante señala que previos los trámites legales correspondientes, convocó huelga de 24 horas a celebrar el 8 de junio de 2010, que afectaba a todos los funcionarios y empleados del sector público, con el objetivo de lograr el cumplimiento de acuerdos entre las organizaciones sindicales y el Gobierno, y más concretamente el cumplimiento estricto del Acuerdo Gobierno-Sindicatos 2010-2012 para la Función Pública firmado el 25 de septiembre de 2009, así como el cumplimiento de cláusulas de todos aquellos acuerdos y convenios alcanzados no sólo en las diferentes administraciones

públicas, sino también de cláusulas salariales de los acuerdos y convenios de entidades y empresas públicas que las medidas del Gobierno abrogaron sin más.

- 338.** Estos empleados contaban con convenios colectivos o acuerdos en vigor cuando se producen los hechos que motivan la presente queja, cuyos preceptos relativos a retribuciones en modo alguno contemplan la posibilidad de reducciones y mucho menos si tales prácticas se imponen de forma unilateral por parte de la Administración. Las medidas restrictivas adoptadas en materia de remuneraciones se aplican tanto a los funcionarios públicos como al personal laboral de las diversas instituciones y empresas del sector público (regido este último por el régimen de los trabajadores del sector privado). La organización querellante sostiene que estas medidas infringen la Constitución y la legislación vigente.
- 339.** La FSC-CCOO señala que sus servicios jurídicos interpusieron multitud de demandas ante distintos órganos judiciales. Las primeras demandas interpuestas, sustanciadas ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, se saldaron con sendos autos en los que se instaba la cuestión de inconstitucionalidad, pero el Tribunal Constitucional se pronunció mediante auto de 7 de junio, publicado en el *Boletín Oficial del Estado* con fecha 4 de julio inadmitiendo a trámite la cuestión de inconstitucionalidad elevada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional sin entrar a valorar el fondo del asunto planteado invocando que el real decreto-ley «ni regula el régimen general del derecho a la negociación colectiva ni la intangibilidad del convenio colectivo se configura como uno de sus elementos esenciales».

## B. Respuesta del Gobierno

- 340.** En su comunicación de 24 de abril de 2012, el Gobierno niega que el real decreto-ley núm. 8/2010 que adopta medidas extraordinarias para la reducción del déficit público infrinja las normas de la Constitución de España o los Convenios de la OIT núms. 87, 98, 151 y 154 y declara que en el caso del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública en el marco del diálogo social 2010-2012, el 25 de septiembre de 2009 (*BOE* 26/10), no se trata de un convenio colectivo al uso, de los regulados en el título III del Estatuto de los Trabajadores, sino de un acuerdo enmarcado en el diálogo social bilateral Gobierno-Sindicatos que no establece condiciones de trabajo, mas, en su condición de acuerdo político, establece la orientación concreta que ha de tener la política de gastos de personal y otras como la formación, etc. Efectivamente, el contenido del acuerdo, que se extiende a lo largo de 50 puntos agrupados en seis apartados, es mucho más amplio que lo referido a las retribuciones. Se ocupa también de las siguientes materias: impulsar la buena administración, la calidad y la eficacia de los servicios públicos; mejorar las condiciones de trabajo, la profesionalización y la productividad de las empleadas y empleados públicos; racionalizar el empleo público, reducir la temporalidad y modernizar la Administración; reforzar los derechos sindicales y favorecer los cauces de la negociación colectiva; y, además de la regulación de la correspondiente Comisión de Seguimiento, Interpretación y Evaluación del Acuerdo. De todo ello, sólo lo referido a retribuciones del personal al servicio de las administraciones públicas, ha suscitado la queja de CCOO por el real decreto-ley núm. 8/2010.
- 341.** El Gobierno señala que el memorando ese de acuerdo se celebró en un contexto de crisis económica, como lo indica expresamente dicho texto y que el planteamiento en cuanto a lo retributivo, también es claro: el principio, no el objetivo, al que responden las medidas retributivas es el del mantenimiento del poder adquisitivo, y ello teniendo en cuenta la evolución presupuestaria del incremento del Índice de Precios al Consumo (IPC), la previsión de crecimiento económico, la capacidad de financiación de los Presupuestos Generales del Estado y la valoración del aumento de la productividad del empleo público derivado de acciones o programas específicos, y se acuerda la pequeña subida nominativa

de la masa salarial del 0,3 por ciento. El acuerdo se produjo en unas circunstancias económicas de dificultad y en circunstancias económicas de dificultad se dictó el real decreto-ley núm. 8/2010. Por lo tanto, queda de relieve con el real decreto-ley núm. 8/2010, que la medida primero acordada se manifestó después como inadecuada o insuficiente para hacer frente a las exigencias de la coyuntura. El Gobierno recuerda que el artículo 169, 1) de la Constitución asigna al Estado las competencias para establecer las bases y la coordinación de la planificación general de la actividad económica y destaca el gran peso que tienen para la Hacienda Pública las retribuciones del personal tanto funcionario como laboral de las administraciones públicas. Esta competencia estatal de dirección de la actividad económica general persigue la consecución de la estabilidad económica, objetivo macroeconómico auspiciado por el artículo 40, 1) de la Constitución a lo que gradualmente puede contribuir la recuperación del equilibrio presupuestario.

- 342.** En cuanto a la convocatoria de la Secretaría de Estado de la Función Pública, a una reunión de la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas el 20 de mayo de 2010, sin orden del día, el objeto de esta reunión, según CCOO, fue explicar cómo se iba a llevar a cabo el recorte del 5 por ciento en el salario de los empleados públicos que se acordaría en el siguiente Consejo de Ministros. Respecto a esta cuestión el Gobierno adjunta las consideraciones de la Dirección General de la Función Pública, tanto por su participación en los hechos, como por su responsabilidad en la aplicación de las normas de la OIT. En dichas consideraciones se señala lo siguiente:

En cuanto a la convocatoria, el día 20 de mayo de 2010, de la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas, «del contenido del acta de dicha reunión se deduce que, no obstante la premura de tiempo, y la urgencia que se desprende de la existencia de una situación especialmente grave de la economía europea y española, las partes integrantes de la Mesa General de Negociación pudieron tener conocimiento de las propuestas de modificación que la Administración pretendía introducir en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2010. En este sentido, en dicho acta queda recogido como la Secretaria de Estado para la Función Pública tomó la palabra y recordó que la convocatoria de esa reunión respondía al compromiso que se adoptó en la celebrada por esta Mesa General de Negociación celebrada el día 12 del mismo mes, de proceder lo antes posible a analizar las medidas que el Gobierno iba a aplicar para reducir el déficit público. En esta última reunión del 12 de mayo, las organizaciones sindicales presentes manifestaron sus posturas en relación con cómo dichas medidas podrían afectar a las retribuciones de los empleados públicos, y solicitaron la convocatoria de una nueva reunión de la Mesa General de Negociación para poder realizar una evaluación más profunda de sus posibles efectos. Dicha convocatoria tuvo lugar el día 20 de mayo. Queda acreditado, por lo tanto, que cada parte presente en la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas celebrada el día 20 de mayo, tuvo conocimiento de las propuestas presentadas por la otra, y que cada una de ellas tuvo ocasión de hacer la propuesta que estimó pertinente en defensa de sus intereses, conociendo lo pretendido por la otra. [...]; cada una de las partes pudo expresar su postura, y tuvo conocimiento de la que sobre la materia pretendía la contraria [...].

- 343.** Así pues, sin perjuicio de lo recogido en el citado informe de la Dirección General de Función Pública, ha de señalarse que, según el preámbulo del real decreto-ley núm. 8/2010, la convocatoria a las organizaciones sindicales del día 20 de mayo tenía la finalidad de informar a tales organizaciones. No era, ni como tal se presenta, una convocatoria para negociar. Se trataba en este caso de dar cumplimiento al compromiso del Gobierno de acelerar, en 2010 y 2011, la reducción del déficit inicialmente prevista, como reacción ante un grave deterioro sufrido por las finanzas públicas que debía ser corregido como requisito esencial para alcanzar una recuperación económica sólida y duradera. Lo que también quedó expresado en el preámbulo del real decreto-ley.

- 344.** El Tribunal Constitucional se pronunció mediante auto núm. 85/2011, de 7 de junio, inadmitiendo a trámite la cuestión de supuesta inconstitucionalidad elevada en el conflicto de la FNMT. Y también mediante auto núm. 101/2011, de 5 de julio, cuestión de

inconstitucionalidad promovida por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el caso *Puertos del Estado y Autoridades Portuarias* y auto núm. 104/2011, de 5 de julio; esta última cuestión de inconstitucionalidad fue promovida por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en el asunto personal laboral de la Junta de Andalucía.

- 345.** El Gobierno señala que los convenios colectivos, como resultado de la negociación colectiva constitucionalmente garantizada, despliegan su fuerza de obligar como normas en el ordenamiento jurídico, dentro de un esquema de jerarquía. de las fuentes en el que la norma de rango superior es la ley, en sentido material. Dicho en otros términos, sólo en el caso de que el real decreto-ley no hubiera sido convalidado por el Congreso de los Diputados, podría estimarse que se había producido una injustificada afectación del Acuerdo Gobierno-Sindicatos, por parte del Poder Ejecutivo; pero éste fue convalidado por el Congreso de los Diputados, el cual no estimó necesario que se tramitase como proyecto de ley.
- 346.** El Gobierno añade que según el artículo 86 de la Constitución: 1) En caso de extraordinaria y urgente necesidad, el Gobierno podrá dictar disposiciones legislativas provisionales que tomarán la forma de decretos-leyes y que no podrán afectar al ordenamiento de las instituciones básicas del Estado, a los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos regulados en el Título I, al régimen de las Comunidades Autónomas ni al derecho electoral general; 2) Los decretos-leyes deberán ser inmediatamente sometidos a debate y votación de totalidad al Congreso de los Diputados, convocado al efecto si no estuviere reunido, en el plazo de los 30 días siguientes a su promulgación. El Congreso habrá de pronunciarse expresamente dentro de dicho plazo sobre su convalidación o derogación, para lo cual el reglamento establecerá un procedimiento especial y sumario; 3) Durante el plazo establecido en el apartado anterior, las Cortes podrán tramitarlos como proyectos de ley por el procedimiento de urgencia.
- 347.** El Gobierno precisa que la concurrencia de los presupuestos habilitantes — extraordinaria y urgente necesidad — ha sido enjuiciada por el Tribunal Constitucional, sobre la base de entender que, en tanto manifestación de la dirección de la acción política (artículo 97 de la Constitución) que, «Según la sentencia núm. 29/1982, de 31 de mayo (RTC 1982/29), del Tribunal Constitucional, en principio y con el razonable margen de discrecionalidad, es competencia de los órganos políticos, esto es, Gobierno y Congreso, determinar cuándo la situación, por consideraciones de extraordinaria y urgente necesidad, requiere el establecimiento de una norma por decreto-ley. Tal margen de apreciación de la concurrencia del presupuesto habilitante concedido a los órganos políticos no impide que el Tribunal pueda controlar aquella...» (STC 111/1983, 2 de diciembre [RTC 1983, 111], FJ 5). Así pues el Gobierno dispone en principio de la competencia e iniciativa para apreciar cuando una situación, por razones de extraordinaria y urgente necesidad, requiere la acción normativa del decreto-ley, si bien explicitando tales razones.
- 348.** El Tribunal Constitucional ha ratificado en este caso la concurrencia de presupuestos habilitantes, al destacar que «si no se hubieran acometido urgentemente medidas orientadas a la reducción radical del déficit público, puede asegurarse que los ataques especulativos contra nuestra economía se habrían intensificado y los más de 27 000 000 millones de euros, que costarán los intereses de la deuda en 2011, podrían haberse incrementado geométricamente, imposibilitando la utilización de los fondos, salvados por dichas medidas, para actividades productivas que, incentivando la economía real, permitan reducir en el plazo más breve posible el gravísimo problema de desempleo que afecta a nuestro país», considerando asimismo que los meses que hubieran sido necesarios para la tramitación de una ley, aunque fuera por el procedimiento de urgencia, hubieran producido «un gravísimo deterioro de nuestro sistema financiero, habría afectado a la credibilidad de nuestra economía y nos habría impedido probablemente sentar las



bases para una recuperación sostenible, ya que no sería posible de habernos visto obligados a incrementar geoméricamente los intereses al servicio de la deuda». El Gobierno indica que el presente, así pues, sería uno de esos claros reales decretos-ley utilizados para el tratamiento de «coyunturas económicas problemáticas», como instrumento lícito, en tanto que pertinente y adecuado para subvenir a situaciones concretas que por razones difíciles de prever requieran una acción normativa inmediata en un plazo más breve que el requerido por la vía normal o por el procedimiento de urgencia para la tramitación parlamentaria de las leyes.

- 349.** La Audiencia Nacional argumenta que el convenio colectivo puede ser modificado durante su vigencia por otro convenio colectivo, siendo posible, asimismo, su suspensión, modificación e, incluso, supresión durante su vigencia mediante ley, que deberá respetar su contenido esencial, cuando concurren circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad, cumpliendo con el test general de ponderación, de modo que la satisfacción del bien o bienes jurídicos protegidos por dichas medidas legales se realice de tal manera que provoque el menor sacrificio en el derecho de negociación colectiva como tal, así como en su vertiente funcional de libertad sindical.
- 350.** El Gobierno señala que en el debate y votación de la convalidación del real decreto-ley núm. 8/2010 en el Congreso, se sometió también a consideración la tramitación del mismo como proyecto de ley, pero fue rechazada por la mayoría. Efectivamente, esa tramitación habría enriquecido la norma así elaborada con la oportunidad de participación de las distintas representaciones políticas, acorde con el normal procedimiento de la elaboración de las leyes en democracia, pero, no por ello el real decreto-ley convalidado tiene menor legitimidad constitucional ni, como se ha dicho, rango jerárquico inferior a la ley.
- 351.** En cualquier caso, el Tribunal Constitucional inadmitió la cuestión de inconstitucionalidad por considerarla notoriamente infundada, por apreciar, en un examen preliminar de las cuestiones planteadas, su falta de viabilidad y la conveniencia, por ello, de resolverla en la primera fase procesal para evitar demoras procesales con efectos en otros procesos. En su argumentación el auto núm. 85/2011, rechaza la cuestión por los siguientes motivos principales en relación con la «afectación» de derechos como límite material del decreto-ley: 1) Lo prohibido al decreto-ley por el límite material es la regulación del régimen general del derecho cuestionado, o que vaya contra el contenido o elementos esenciales del mismo; 2) Los preceptos cuestionados del real decreto-ley núm. 8/2010, «no regulan el régimen general del derecho a la negociación colectiva reconocido en el artículo 37, 1) de la Constitución, ni nada disponen sobre la fuerza vinculante de los convenios colectivos en general, ni, en particular, sobre los directamente por aquellos concernidos, que mantienen la fuerza vinculante propia de este tipo de fuente, derivada de su posición en el sistema de fuentes»; 3) En relación con la fuerza vinculante, precisa que no debe confundirse intangibilidad o inalterabilidad, con la fuerza vinculante del convenio colectivo y reitera que, como ya declarara en la sentencia del Tribunal Constitucional núm. 210/1990, de 20 de diciembre, FFJJ 2 y 3, «del artículo 37, 1) de la Constitución, no emana ni deriva la supuesta intangibilidad o inalterabilidad del convenio colectivo frente a la norma legal, incluso aunque se trate de una norma sobrevenida», de modo que «en virtud del principio de jerarquía normativa, es el convenio colectivo el que debe respetar y someterse no sólo a la ley formal, sino, más genéricamente, a las normas de mayor rango jerárquico y no al contrario»; 4) Dado que niega la afectación del derecho de negociación colectiva, no entra a examinar la supuesta vulneración de la libertad sindical.
- 352.** La Audiencia Nacional (que había instado esa cuestión de inconstitucionalidad), dicta, entre otras, la sentencia núm. 115/2011, de 20 de julio, en la que, tras extensa referencia a las vicisitudes de la tramitación y al Auto del Tribunal Constitucional, desestima las demandas de ciertas organizaciones sindicales y prosigue la Audiencia Nacional diciendo:

Despejadas las dudas de constitucionalidad, elevadas por la Sala, por parte del alto Tribunal, quien las considera notoriamente infundadas, al admitir que un convenio colectivo estatutario vigente puede modificarse mediante real decreto-ley, por las razones expuestas anteriormente, debemos concluir necesariamente que la reducción retributiva, impuesta por la AEAT a sus trabajadores, no vulneró lo dispuesto en los artículos 7, 28.1, 37.1 y 86.1 de la Constitución, ni el artículo 41 ET, ya que la AEAT está sometida a la ley y al derecho, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución, estando obligada, por consiguiente, a aplicar la reducción impuesta por los artículos 22.4 y 25 de la Ley núm. 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2010, en la redacción dada por el artículo 1 del real decreto-ley núm. 8/2010, de 20 mayo.

[...]

Consideramos también que no se ha producido ningún tipo de expropiación porque las retribuciones del personal laboral al servicio de las administraciones públicas no pueden superar la masa salarial establecida anualmente por la Ley de Presupuestos Generales del Estado, a tenor con lo dispuesto en el artículo 21.2 EBEP, que es exactamente lo sucedido aquí, ya que el real decreto-ley núm. 8/2010, de 20 de mayo, en un contexto de urgente y extraordinaria necesidad, ha reducido la masa salarial de los empleados públicos, habiéndose considerado por el Tribunal Constitucional, que el vehículo utilizado no afecta al contenido esencial del derecho a la libertad sindical en su vertiente funcional a la negociación colectiva, que esta Sala acata en sus propios términos, de conformidad con el mandato del artículo 5.1 LOPJ. Por consiguiente, si la deducción retributiva, impuesta por la AEAT, fue causada por su obligación de cumplir los artículos 22.4 y 25 de la ley núm. 26/2009, de 23 de diciembre, en la versión dada por el real decreto-ley núm. 8/2010, de 20 de mayo, se debe concluir obligatoriamente que dicha actuación se ajustó a derecho y no vulneró lo dispuesto en los artículos 7, 28.1, 37.1 y 86.1 de la Constitución, en relación con el artículo 41 ET, lo cual obliga a desestimar tanto la petición principal, cuanto la subsidiaria de las demandas acumuladas, puesto que la reducción controvertida ha afectado a la masa salarial en su conjunto, que se ha visto reducida un 5 por ciento, siendo inadmisibles, por consiguiente, que se mantengan los sueldos percibidos al 31 de diciembre de 2009.

**353.** En conclusión, el Gobierno reitera que no se ha producido incumplimiento de los convenios de la OIT relativos a la negociación colectiva y las condiciones de trabajo en las administraciones públicas por lo expuesto a lo largo de su informe, en síntesis:

- La limitación por ley de los gastos de personal es posible y no resulta injustificada y es ajustada a la Constitución española y al ordenamiento jurídico en su conjunto. En el que corresponde al Estado establecer el tope de incremento de la masa salarial de los empleados públicos, en una política de contención de la inflación a través de la reducción del déficit público y de prioridad de las inversiones frente a los gastos consuntivos.
- La queja alude en todo momento al Acuerdo Gobierno-Sindicatos de 25 de septiembre de 2009, que como se ha indicado regulaba condiciones de trabajo aplicables a los empleados públicos, sino que era un acuerdo enmarcado en el diálogo social en el que se pactó una orientación concreta que había de tener la política de gastos de personal y, como tal, se plasmó en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2010.
- No obstante, la modificación de esa Ley de Presupuestos Generales del Estado por el real decreto-ley núm. 8/2010 afecta a los empleados públicos incluidos en los ámbitos de aplicación de convenios colectivos celebrados al amparo de la redacción original de la referida Ley de Presupuestos Generales del Estado, que vieron reducidos sus salarios.
- El real decreto-ley núm. 8/2010 se dictó ateniéndose a lo previsto en el artículo 86 de la Constitución y, por tanto, tiene la misma eficacia que una ley emanada de las Cortes Generales.

- Los convenios colectivos han de sujetarse al derecho necesario establecido por la ley, de rango superior en la jerarquía normativa; en otros términos, la primacía de la ley sobre el convenio deriva de la sumisión de éste a lo dispuesto con carácter necesario por aquélla.
- Por tanto, el convenio colectivo puede ser alterado por un decreto-ley, en aplicación del principio de jerarquía normativa.

### C. Conclusiones del Comité

- 354.** *El Comité observa que en el presente caso la organización querellante objeta el real decreto-ley núm. 8/2010 aprobado por el Consejo de Ministros el 20 de mayo de 2010 (publicado el 24 de mayo de 2010) y convalidado por el Congreso de los Diputados el 27 de mayo de 2010 que: 1) invocando el contexto de crisis económica y la necesidad de acciones urgentes para la reducción del déficit público, suspende las cláusulas del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública de 25 de septiembre de 2009 en las que se había acordado un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una cláusula de revisión salarial aplicable en 2012; esta medida unilateral es parte de un recorte del 5 por ciento en el salario y otros conceptos retributivos, de los funcionarios de las distintas administraciones públicas pero también en el salario y otros conceptos retributivos de buena parte de las entidades del sector público, incluidas las empresas, sociedades y otras entidades públicas con personal laboral cuyos trabajadores se rigen por las normas laborales del sector privado; 2) todos estos empleados del sector público contaban con convenios o acuerdos colectivos cuyas cláusulas relativas a retribuciones no contemplaban la posibilidad de reducciones. Según los alegatos, como una mera formalidad se informó a las organizaciones sindicales de las medidas descritas el 20 de mayo de 2010, sin suficientes detalles y sin que hubiera habido negociación y adoptándose una política de hechos consumados.*
- 355.** *En lo que respecta al alegato de la organización querellante según el cual el real decreto-ley núm. 8/2010 de mayo de 2010, que establecía recortes salariales y otros conceptos retributivos en la administración pública y en el sector público en general, fue adoptado unilateralmente por el Consejo de Ministros tras una reunión informativa con la Secretaría de Estado para la Función Pública que califica de mera formalidad, el Comité toma nota de que según esta Secretaría de Estado las partes de la Mesa General de Negociación (órgano previsto en la legislación) pudieron tener conocimiento el 12 de mayo de 2010 de las propuestas de modificación que se pretendía introducir (a fin de proceder a analizar lo antes posible las medidas que el Gobierno iba a aplicar para reducir el déficit público), manifestando las organizaciones sindicales sus posturas al respecto y solicitaron una nueva reunión para poder realizar una evaluación más profunda de sus posibles efectos, reunión que tuvo lugar el 20 de mayo de 2010. El Comité toma nota de que el Gobierno destaca la premura de tiempo y la urgencia que se desprendía de la existencia de una situación especialmente grave de la economía europea y española. El Comité observa sin embargo, que el texto del real decreto-ley núm. 8/2010 no hace referencia a la realización de consultas pero señala que «se ha reunido la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas el día 20 de mayo con el fin de informar a las organizaciones sindicales tanto de la suspensión del Acuerdo Gobierno-Sindicatos de 25 de septiembre en los términos manifestados, como de las medidas y criterios que recoge el presente en este ámbito».*
- 356.** *El Comité constata que las versiones de la organización querellante y del Gobierno son profundamente divergentes. Aunque toma nota de que el Gobierno invoca circunstancias económicas de extraordinaria gravedad que requerían acciones urgentes, el Comité lamenta la ausencia de un auténtico proceso de consultas, particularmente teniendo en cuenta que las medidas contempladas se aplicaban a buena parte del sector público y*

tenían por efecto la suspensión de cláusulas de contenido económico de acuerdos colectivos. El Comité llama la atención sobre la importancia que atribuye a la promoción del diálogo y la consulta en las cuestiones de interés común entre las autoridades públicas y las organizaciones profesionales más representativas del sector de que se trate», así como «el interés de consultar a las organizaciones de empleadores y de trabajadores en la preparación y elaboración de una legislación que afecta a sus intereses». El Comité subraya a este respecto la importancia de consultas detalladas y de que las partes tengan suficiente tiempo para preparar y expresar sus puntos de vista y, discutirlos en profundidad. El Comité subraya también que el proceso de consulta en materia de legislación contribuye a que las leyes, programas y medidas que las autoridades públicas tengan que adoptar o aplicar tengan un fundamento más sólido y sean mejor respetados y aplicados; en la medida de lo posible el Gobierno debería apoyarse en el consentimiento general ya que las organizaciones de empleadores y de trabajadores deben poder participar en la responsabilidad de procurar el bienestar, y la prosperidad de la comunidad en general [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 1067 y 1072].

357. El Comité subraya la importancia de estos principios en materia de consultas en relación con legislaciones que afecten a los intereses de las organizaciones sindicales y sus afiliados.
358. El Comité desea referirse a la cuestión de fondo planteada por la organización querellante: es decir, si el real decreto-ley infringe los Convenios núms. 87, 98, 151 y 154 ratificados por España al suspender las cláusulas en materia de salarios y otros conceptos retributivos del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública de 25 de septiembre de 2009 (que había acordado un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una cláusula de revisión salarial aplicable en 2012) como parte de un recorte del 5 por ciento en el salario y otros conceptos retributivos aplicable a las distintas administraciones públicas y a buena parte del sector público incluidas las empresas y sociedades y otras entidades públicas con personal laboral (cuyos trabajadores se rigen por el régimen privado y por convenios o acuerdos colectivos con cláusulas relativas a retribuciones que según los alegatos no contemplaban la posibilidad de reducciones).
359. El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno, de los textos legales y de la jurisprudencia y sentencias a las que se refiere, así como de su afirmación de que el real decreto-ley núm. 8/2010 no infringe los Convenios núms. 87, 98, 151 y 154. El Comité toma nota de que según surge de los elementos de información aportados por el Gobierno y de los textos legales y sentencias que menciona (algunos transcritos también por el sindicato querellante): 1) el Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública de 25 de septiembre de 2009 se produjo en circunstancias económicas de dificultad, como también en circunstancias económicas de dificultad se dictó el real decreto-ley criticado por la organización querellante; y ello porque el Acuerdo Gobierno-Sindicatos se manifestó después como inadecuado o insuficiente para hacer frente a las exigencias de la coyuntura; lo que el real decreto-ley buscaba era dar cumplimiento al compromiso del Gobierno de acelerar en 2010 y 2012 la reducción del déficit inicialmente previstas, como reacción ante un grave deterioro sufrido por las finanzas públicas que debía ser corregido como requisito esencial para alcanzar una recuperación económica sólida y duradera; 2) corresponde al Gobierno apreciar cuándo una situación por razones de extraordinaria y urgente necesidad requiere la acción normativa de un decreto-ley (cuyos requisitos se encuentran regulados en la Constitución y reproducidos en la respuesta del Gobierno); 3) el Congreso de los Diputados convalidó el real decreto-ley y el Tribunal Constitucional ha ratificado la concurrencia de los presupuestos habilitantes de urgente necesidad para que se dictara el decreto-ley; ha declarado también que en virtud del principio de jerarquía normativa es el convenio colectivo el que debe someterse no sólo a la ley sino genéricamente a las normas de mayor rango jerárquico; la Audiencia Nacional ha

*considerado el real decreto-ley núm. 8/2010 ajustado a derecho; la jurisprudencia de este órgano judicial señala que es posible la suspensión o modificación de un convenio colectivo mediante ley cuando concurren circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad, debiéndose respetar su contenido esencial y provocando el menor sacrificio en el derecho de negociación colectiva; 4) el Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública de 25 de septiembre de 2009 en el marco del diálogo social 2010-2012 no es un convenio colectivo al uso de los regulados en el Estatuto de los Trabajadores sino de un acuerdo enmarcado en el diálogo social bilateral Gobierno-Sindicatos que no establece condiciones de trabajo, más, en su condición de acuerdo político establece la orientación concreta que ha de tener la política de gastos de personal y muchas otras (calidad y racionalización de los servicios públicos, productividad, profesionalización, etc.). Sobre este punto, el Comité desea destacar que los términos del Acuerdo Gobierno-Sindicatos establecen en materia de retribuciones compromisos concretos y detallados como surge del texto reproducido en los alegatos (cláusula 47) y, a juicio del Comité, dicho acuerdo (que antes del decreto ley fue incorporado en la Ley de Presupuestos del Estado en lo que respecta al aumento de las retribuciones) se enmarca en la negociación colectiva cubierta por los principios de libertad sindical y de negociación colectiva.*

**360.** *En cuanto a la urgencia y necesidad alegada por el Gobierno de las medidas contenidas en el real decreto-ley y si se justifica la no aplicación del incremento de las retribuciones pactado en acuerdos o contratos colectivos, el Comité observa que los textos pertinentes suministrados o mencionados por la organización querellante y el Gobierno enmarcan las medidas gubernamentales en exigencias de la estabilidad de la moneda única y a la respuesta coordinada que los países miembros de la Unión Monetaria han decidido dar a las turbulencias que han afectado a las economías del euro y que han aconsejado acelerar los planes de consolidación fiscal previstos en buena parte de los países del área; el plan extraordinario de ajuste se enmarca también dentro del compromiso firme del Gobierno con la sostenibilidad de las finanzas públicas que ya se concretó en los presupuestos del Estado de 2010 con un recorte del gasto corriente equivalente al 0,8 por ciento del PIB y en el que se profundizó aún más con la Actualización del Programa de Estabilidad y Crecimiento que se remitió a Bruselas el mes de enero de 2012 y que dejó sentado el objetivo de reducir el déficit público español al 3 por ciento del PIB en 2013 (en atención a las normas de la Unión Europea).*

**361.** *El Comité toma nota de manera muy particular en relación con la necesidad y urgencia del real decreto-ley, de los argumentos del Tribunal Constitucional, transcritos por el Gobierno sobre las repercusiones de la crisis de la deuda soberana y de las consecuencias en la financiación del Estado:*

*... si no se hubieran acometido urgentemente medidas orientadas a la reducción radical del déficit público, puede asegurarse que los ataques especulativos contra nuestra economía se habrían intensificado y los más de 27 000 000 millones de euros, que costarán los intereses de la deuda en 2011, podrían haberse incrementado geométricamente, imposibilitando la utilización de los fondos, salvados por dichas medidas, para actividades productivas que, incentivando la economía real, permitan reducir en el plazo más breve posible el gravísimo problema de desempleo que afecta a nuestro país, considerando asimismo que los meses que hubieran sido necesarios para la tramitación de una ley, aunque fuera por el procedimiento de urgencia, hubieran producido un gravísimo deterioro de nuestro sistema financiero, habría afectado a la credibilidad de nuestra economía y nos habría impedido probablemente sentar las bases para una recuperación sostenible, ya que no sería posible de habernos visto obligados a incrementar geométricamente los intereses al servicio de la deuda.*

**362.** *El Comité desea subrayar la complejidad de este caso, vinculado en gran parte a compromisos derivados de la adhesión a la moneda única del espacio europeo y que se sitúa además en un contexto de crisis económica que afecta gravemente también a cierto número de países. El Comité toma nota de que el Gobierno destaca que los alegatos por*



*supuesta infracción de la negociación colectiva se refieren a una pequeña subida nominativa de la masa salarial del 0,3 por ciento en circunstancias económicas de dificultad. El Comité señala que el incremento negociado en cuestión asumía y mejoraba los salarios anteriores y que el decreto que lo suspendió se enmarcó en un recorte salarial más amplio del 5 por ciento. El Comité recuerda que en virtud de que la negociación colectiva es un derecho fundamental, en contextos de estabilización económica se debe dar prioridad a la negociación colectiva para regular las condiciones de trabajo de los funcionarios, en lugar de preferir promulgar una ley sobre limitación de los salarios en el sector público [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1040]. El Comité señala igualmente que si en virtud de una política de estabilización, un gobierno considerara que las tasas de salarios no pueden fijarse libremente por negociación colectiva, tal restricción debería aplicarse como medida de excepción, limitarse a lo necesario, no exceder de un período razonable e ir acompañada de garantías adecuadas para proteger el nivel de vida de los trabajadores [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1024]. Asimismo, en casos anteriores el Comité ha considerado que si un gobierno desea que las cláusulas de una convención colectiva vigente se ajusten a la política económica del país, debe tratar de convencer a las partes de que tengan en cuenta voluntariamente tales consideraciones, sin imponerles la renegociación de los convenios colectivos vigentes [véase 365.º informe, caso núm. 2820 (Grecia), párrafo 995]. El Comité ha subrayado la importancia de mantener en situaciones de crisis económica un diálogo permanente e intensivo con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas y que pueden establecerse mecanismos adecuados para tratar las situaciones económicas excepcionales en el marco del sistema de negociación colectiva del sector público [véase 364.º informe, caso núm. 2821 (Canadá), párrafo 378].*

- 363.** *El Comité invita al Gobierno a que en el futuro considere en el marco del diálogo social los principios mencionados.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 364.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) aunque toma nota de que el Gobierno invoca circunstancias económicas de extraordinaria gravedad que requerían acciones urgentes, el Comité lamenta la ausencia de un auténtico proceso de consulta con las organizaciones sindicales en relación con el real decreto-ley núm. 8/2010 a pesar de la importancia de los recortes salariales que incluía y subraya la importancia de los principios en materia de consulta mencionados en las conclusiones, y*
- b) el Comité invita al Gobierno a que en el futuro considere en el marco del diálogo social los principios mencionados en las conclusiones relativos a la negociación colectiva en situaciones de dificultad económica o de crisis.*

CASO NÚM. 2984

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de la ex República Yugoslava de Macedonia  
presentada por  
el Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores  
de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia**

***Alegatos: la organización querellante alega  
actos de discriminación antisindical por parte  
del empleador, incluido el despido de una  
dirigente sindical***

- 365.** La queja figura en una comunicación del Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia con fecha 2 de septiembre de 2012.
- 366.** El Gobierno envió sus observaciones en una comunicación con fecha 9 de octubre de 2012.
- 367.** La ex República Yugoslava de Macedonia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 368.** En una comunicación con fecha 2 de septiembre de 2012, el Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia alega que su presidenta, la Sra. Tamara Chausidis, quien trabajaba para la empresa de radioteledifusión ALSAT-M DOO con un contrato de duración indeterminada, fue despedida, en agosto de 2011, para impedir que continuara sus actividades sindicales. En particular, la organización querellante alega que, antes de su despido, la Sra. Chausidis había desplegado activos esfuerzos para buscar información con su empleador acerca del procedimiento de despido del Sr. Bobi Hristov (quien en ese entonces era un representante sindical en la empresa), el cual según los alegatos se llevó a cabo mediante un falso acuerdo de renuncia, que el sindicato considera como un acto de discriminación antisindical (el Sr. Hristov presentó una queja que aún está pendiente ante el tribunal de primera instancia núm. 2 de Skopje).
- 369.** La organización querellante indica que a la Sra. Chausidis se le comunicó que su relación de trabajo se había terminado como resultado de un acuerdo que la querellante niega haber visto o firmado. A solicitud de la Sra. Chausidis, el servicio estatal de inspección del trabajo llevó a cabo una investigación de los alegatos. En el informe resultante se indica que «durante la investigación se estableció que el 1.º de agosto de 2011 se concertó un acuerdo escrito para terminar la relación de trabajo», con arreglo a los artículos 62, 4) y 69, 1) de la Ley de Relaciones Laborales. En el informe también se indica que si la Sra. Chausidis pensaba que se había falsificado su firma, debía comunicárselo a las instituciones oficiales del Ministerio del Interior, y que, si creía que se habían vulnerado sus derechos, podía acudir al tribunal competente, según lo dispuesto en el artículo 181 de la Ley de Relaciones Laborales. La organización querellante añade que la Sra. Chausidis presentó ulteriormente, en agosto de 2011, una petición a este respecto ante el tribunal de primera instancia núm. 2 de Skopje.

**370.** La organización querellante pide al Comité que recomiende que la Sra. Chausidis sea reincorporada en el puesto que ocupaba e indemnizada de manera adecuada, y que se adopten las medidas pertinentes para que no vuelvan a producirse actos de discriminación antisindical en el futuro.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**371.** En su comunicación con fecha 9 de octubre de 2012, el Gobierno indica que la legislación nacional contiene varias disposiciones que protegen a los trabajadores de la discriminación antisindical, con inclusión del derecho de los representantes sindicales de acogerse a la protección del servicio estatal de inspección del trabajo, así como la posibilidad de que los trabajadores puedan pedir protección judicial.

**372.** En particular, en el caso de la Sra. Tamara Chausidis, el Gobierno indica que, tras la intervención del servicio estatal de inspección del trabajo, se inició un litigio que todavía está en curso. Si el tribunal llega a una decisión final según la cual se determina que la manera en que se puso fin a su relación de trabajo es ilegal, la Sra. Chausidis tiene derecho a reintegrarse en su puesto, si así lo solicita, y a recibir una indemnización completa.

**373.** El Gobierno confirma que la Sra. Chausidis se dirigió al servicio estatal de inspección del trabajo a fin de proteger sus derechos. El día siguiente, el servicio estatal de inspección del trabajo aplicó los procedimientos de control e investigación del empleador y determinó que la relación de trabajo se había terminado por consentimiento mutuo y que el acuerdo correspondiente había sido firmado por la trabajadora y por el empleador, lo cual significaba que se trataba de un procedimiento amistoso de terminación de la relación de trabajo (con arreglo al artículo 69 de la Ley de Relaciones Laborales). Si bien toma nota de que la trabajadora ha impugnado la validez de la firma que figura en el documento de consentimiento, el Gobierno indica que el servicio estatal de inspección del trabajo no está facultado para establecer la validez de la firma y que sólo el tribunal puede hacerlo.

## **C. Conclusiones del Comité**

**374.** *El Comité toma nota de que, en comunicación con fecha 2 de septiembre de 2012, el Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia alega que su presidenta, la Sra. Tamara Chausidis, quien trabajaba para la empresa de radioteledifusión ALSAT-M DOO con un contrato de duración indeterminada, fue despedida, en agosto de 2011, para impedir que continuara sus actividades sindicales. En particular, la organización querellante alega que, antes de su despido, la Sra. Chausidis había desplegado activos esfuerzos para buscar información con su empleador acerca del procedimiento de despido del Sr. Bobi Hristov (quien en ese entonces era un representante sindical en la empresa), el cual según los alegatos se llevó a cabo mediante un falso acuerdo de renuncia, que el sindicato considera como un acto de discriminación antisindical (el Sr. Hristov presentó una queja que aún está pendiente ante el Tribunal de primera instancia núm. 2 de Skopje).*

**375.** *El Comité también toma nota de que la organización querellante indica que a la Sra. Chausidis se le informó que se había puesto fin a su relación de trabajo mediante un acuerdo que ella declara no haber visto ni firmado. Tanto la organización querellante como el Gobierno indican que, a solicitud de la Sra. Chausidis, el servicio estatal de inspección del trabajo hizo una investigación de estos alegatos que llegó a la conclusión de que el 1.º de agosto de 2011 se había firmado un acuerdo escrito para poner fin por consentimiento mutuo a su relación de empleo, en virtud de los artículos 62, 4) y 69, 1) de la Ley de Relaciones laborales. La Sra. Chausidis presentó ulteriormente, en agosto de*

2011, una petición ante el Tribunal de primera instancia núm. 2 de Skopje y el caso aún está pendiente ante el Tribunal.

- 376.** *El Comité también toma nota de que, en su comunicación con fecha 9 de octubre de 2012, el Gobierno indica que el servicio estatal de inspección del trabajo no está facultado para establecer la validez de la firma, y especifica que si en la decisión final del tribunal se determina que la terminación de la relación de trabajo se hizo de manera ilegal, la Sra. Chausidis tiene derecho a reintegrarse en su puesto, si así lo solicita, y a recibir una indemnización completa.*
- 377.** *El Comité lamenta que el servicio estatal de inspección del trabajo aparentemente no abordó o consideró los alegatos de discriminación antisindical planteados por la Sra. Chausidis, sino que simplemente se limitó a tomar nota de un acuerdo supuestamente consensuado. El Comité recuerda a este respecto, que los gobiernos deberían adoptar las medidas necesarias para garantizar que los inspectores del trabajo puedan penetrar libremente y sin previa notificación en los establecimientos sujetos a inspección, y proceder a cualquier investigación o examen que consideren necesario para cerciorarse de que las disposiciones legales — en particular, las relativas a la discriminación antisindical — se observan estrictamente [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 834]. Además, el Comité observa con preocupación que este es el segundo caso en el que se alega una falsa renuncia o terminación de la relación de trabajo en la empresa de radiotelevisión ALSAT-M DOO y que ambos casos siguen pendientes ante el Tribunal de primera instancia casi dos años después de la terminación de la relación de trabajo. El Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias para asegurarse, en el futuro, de que los inspectores del trabajo investiguen exhaustivamente los alegatos de discriminación antisindical a fin de garantizar que esas cuestiones se examinen con rapidez y eficacia, y pide al Gobierno que lo mantenga informado sobre la evolución de la situación.*
- 378.** *Por otra parte, recordando que, en relación con un caso en que el procedimiento se había extendido durante 14 meses, el Comité pidió a la autoridad judicial que, a fin de evitar una denegación de justicia, se pronunciase sobre los despidos sin demora y subrayó que una nueva prolongación indebida del proceso podría justificar por sí sola el reintegro de estas personas en sus puestos de trabajo [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 827], el Comité pide al Gobierno que se asegure de que el proceso judicial iniciado por la Sra. Chausidis concluya sin retrasos y que lo mantenga informado sobre los resultados. En espera de que se concluya el proceso judicial y tomando en cuenta la calidad de dirigente sindical de la Sra. Chausidis, el Comité pide al Gobierno que garantice su inmediato reintegro. Adicionalmente, en caso de que se establezca que su despido constituyó un acto de discriminación antisindical, el Comité espera que la Sra. Chausidis reciba una indemnización adecuada que constituya una sanción suficientemente disuasiva contra los despidos antisindicales.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 379.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité pide al Consejo de Administración que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) *el Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias para asegurarse de que, en el futuro, los inspectores del trabajo investiguen plenamente los alegatos de discriminación antisindical a fin de garantizar que esas cuestiones se examinen de manera rápida y eficaz, y pide al Gobierno que lo mantenga informado de la evolución de la situación, y*

- b) *el Comité pide al Gobierno que se asegure de que el proceso judicial, iniciado por la Sra. Chausidis, concluya sin demora y que lo mantenga informado de la evolución de la situación. En espera de que se concluya el proceso judicial y tomando en cuenta la calidad de dirigente sindical de la Sra. Chausidis, el Comité pide al Gobierno que garantice su inmediato reintegro. Adicionalmente, en caso de que se establezca que su despido constituyó un acto de discriminación antisindical, el Comité espera que la Sra. Chausidis reciba una indemnización adecuada que constituya una sanción suficientemente disuasiva contra los despidos antisindicales.*

CASO NÚM. 2914

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno del Gabón  
presentada por  
la Confederación Gabonesa de Trabajo – Fuerza Libre (CGT-FL)  
apoyada por  
la Federación Sindical Mundial (FSM)**

*Alegatos: la organización querellante alega actos de discriminación antisindical contra miembros del sindicato de empresa SYLET y, en particular, el despido de siete dirigentes sindicales, así como actos de injerencia por parte del empleador*

- 380.** La queja figura en una comunicación de la Confederación Gabonesa de Trabajo – Fuerza Libre (CGT-FL) de fecha 9 de enero de 2012. La Federación Sindical Mundial (FSM) apoyó la queja por comunicación de fecha 9 de enero de 2012.
- 381.** El Gobierno suministró información por comunicación de fecha 8 de febrero de 2013.
- 382.** El Gabón ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), y el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1971 (núm. 135).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 383.** Por comunicación de fecha 9 de enero de 2012, la Confederación Gabonesa de Trabajo – Fuerza Libre (CGT-FL) alega actos de discriminación antisindical contra dirigentes sindicales de una organización afiliada, el Sindicato Libre de Trabajadores de TELECEL (SYLET), sindicato de empresa de la *Société Atlantique Télécom Gabon* (MOOV-GABON) (en adelante la empresa).
- 384.** La organización querellante presenta el contexto en el que se desarrolló el conflicto entre el sindicato y la empresa y que motivó la presentación de la queja ante el Comité de Libertad Sindical, en particular la presentación, el 19 de agosto de 2009, de un preaviso de huelga



por parte de SYLET con el objeto de lograr que la dirección de la empresa aceptara negociar ciertas reivindicaciones relacionadas con la mejora de las condiciones de vida de los trabajadores. Por otra parte, la organización querellante alega que la empresa se niega a poner en práctica los acuerdos sobre las materias que han sido objeto de conciliación ante el Tribunal del Trabajo (actas de 24 de marzo y 2 de septiembre de 2010). La organización querellante expone la secuencia de hechos siguiente:

- A pedido del empleador, las negociaciones se reanudan el 28 de octubre de 2011.
- SYLET hace gestiones ante la empresa por medio de comunicaciones escritas relativas a la aplicación de los acuerdos concertados en las negociaciones.
- SYLET presenta un preaviso de huelga.
- SYLET presenta una queja contra la empresa ante el Tribunal de Primera Instancia de Libreville.
- SYLET pide que un agente judicial proceda al embargo de los activos de la empresa depositados en varios bancos.
- La empresa procede a la suspensión preventiva de los miembros de la junta directiva de SYLET.
- La empresa despide a siete miembros (de diez) de la junta directiva de SYLET.

**385.** La organización querellante exige el reintegro de los siete miembros de la junta directiva de SYLET que, en su opinión, han sido injustamente despedidos. Asimismo, alega actos antisindicales por parte del empleador (vigilancia de los dirigentes sindicales, amenazas contra sindicalistas, intimidación de los trabajadores, utilización de rompehuelgas). La organización querellante también alega la excesiva duración de los procedimientos de mediación y arbitraje de la Dirección del Trabajo, así como su falta de eficacia.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**386.** Por comunicación de fecha 8 de febrero de 2013, el Gobierno indica en primer lugar que la presentación tardía de sus observaciones se debe a las acciones judiciales interpuestas por las partes en el conflicto, así como a los cambios ocurridos, en particular, en la administración que trataba el expediente.

**387.** El Gobierno explica que el conflicto laboral ocurrido en la empresa MOOV-GABON se centra principalmente en las cuestiones siguientes:

- La aplicación, como consecuencia de las huelgas, del reglamento de gestión de 2010, en el que se preveían ciertas prestaciones sociales (aumento de los salarios, regularización de las reclasificaciones de los empleados, incremento de la asignación de vivienda, pago de la prima de cierre de balance, etc.).
- La aplicación de la política de ayuda a la compra de vehículos. Esta política se basa en dos acuerdos. El primero de ellos se refiere a la compra por parte del empleador de vehículos de servicio que se ceden a los trabajadores a cambio del pago del 20 por ciento del valor del vehículo después de su amortización. El segundo acuerdo se refiere a la facilitación de la compra de vehículos particulares mediante la concesión de un crédito sin interés a los trabajadores. La aplicación de este último acuerdo se ha pospuesto dado que aún no han terminado las negociaciones con los proveedores, y que la aplicación del acuerdo se aplazó por un mes.

- La aplicación de ciertas disposiciones legislativas y reglamentarias, especialmente en lo referente a la creación del Comité Permanente de Concertación Económica y Social (CPCES).

- 388.** El Gobierno indica que el conflicto laboral se llevó ante la Inspección del Trabajo, de conformidad con los artículos 357 y siguientes del Código del Trabajo, y fue objeto de una conciliación ante la Dirección Provincial de Trabajo, Mano de Obra y Empleo del Estuario, el 2 de septiembre de 2010. Según consta en el acta de conciliación, las partes acordaron, por la parte trabajadora, retirar el preaviso de huelga; y por parte de la empresa, abstenerse de todo acto de represalia contra los trabajadores que participaron en el movimiento que ocasionó la presentación del preaviso de huelga, así como respetar el calendario de ejecución de los compromisos registrados en las actas.
- 389.** Con motivo, según el Gobierno, de las dilaciones del empleador en el cumplimiento de sus compromisos, SYLET solicitó la intervención de un agente judicial a fin de hacer cumplir los puntos de acuerdo inscritos en el pliego de condiciones que forma parte del acta de conciliación. A ese efecto, el agente judicial presentó un requerimiento de pago por valor de 407 124 199 francos CFA (812 625 dólares de los Estados Unidos) por concepto de la prima de cierre de balance, la prima por trabajos sucios, y el plan de compra de vehículos (*car plan*). Al no haber recibido el monto fijado, en junio de 2011, el agente judicial requirió el embargo de los activos financieros de la empresa depositados en varios bancos.
- 390.** La empresa consideró la demanda injustificada e inapropiada y, en consecuencia, inició una acción judicial a efectos de impugnar el embargo. El juez del procedimiento de urgencia comprobó que en el acta de conciliación homologada por el tribunal no se mencionaba un monto fijo acordado entre las partes a efectos de constituir un mandamiento de ejecución de conformidad con las disposiciones legales aplicables y, a causa de esta carencia, declaró nulo el embargo realizado (Tribunal de Primera Instancia, juez del procedimiento de urgencia, orden núm. 149/2010-2011 de 29 de julio de 2011).
- 391.** A raíz de la decisión del tribunal, la empresa dirigió pedidos de explicación a los empleados que habían hecho embargar las cuentas bancarias, con el argumento de que el procedimiento había sido perjudicial para la empresa. De las once personas, afiliadas a SYLET, que fueron interpeladas, cuatro fueron disculpadas por demostrar una actitud conciliadora. La empresa alegó que el embargo realizado a solicitud del SYLET perturbó su buen funcionamiento en vista de que tuvo que retrasar los plazos de pago de impuestos, proveedores y empleados. La empresa consideró que los dirigentes de SYLET habían sobrepasado sus derechos y abusado de sus prerrogativas de representantes sindicales, pues ponían en peligro el clima social y los intereses financieros de la empresa. La empresa presentó a la Inspección del Trabajo una solicitud de autorización de despido de los dirigentes sindicales de SYLET por falta grave argumentando una pérdida de confianza que impediría la continuación de la relación de trabajo.
- 392.** La Inspección del Trabajo, a la cual se sometió la solicitud de despido, organizó audiencias contradictorias relacionadas con la investigación preliminar y, tras ello, concedió la autorización de despido por falta grave (decisión núm. 0538/MTEPS/SG/DGTMOE/DPTMOEE de 20 de octubre de 2011). En consecuencia, el 24 de noviembre de 2011, la empresa notificó a los trabajadores afectados su despido.
- 393.** Al día siguiente de la notificación del despido, los trabajadores despedidos presentaron un recurso jerárquico ante la Dirección General de Trabajo, Mano de Obra y Empleo con el fin de obtener la anulación de la decisión de la Inspección del Trabajo. Al considerar la apelación, la Dirección General de Trabajo comprobó que el despido no se aplicaba a los 11 trabajadores afectados por la medida y señaló que parecía tratarse de un tratamiento

selectivo contrario al principio de no discriminación. Por consiguiente, la Dirección de Trabajo anuló la autorización de despido otorgada por la Inspección del Trabajo.

- 394.** La decisión de anulación de la autorización de despido se remitió al director general de la empresa por carta de fecha 29 de diciembre de 2011. La Dirección General de Trabajo solicitó el reintegro de los siete trabajadores, y el pago de sus salarios y prestaciones en especie con carácter retroactivo a la fecha de su suspensión preventiva. Según el Gobierno, la decisión de la Dirección General de Trabajo, Mano de Obra y Empleo ha sido ampliamente comentada por la prensa nacional.
- 395.** La empresa presentó un recurso jerárquico ante el Ministro de Trabajo a efectos de que se anulara la decisión de la Dirección General de Trabajo. Sin embargo, el 16 de enero de 2012, el Ministro confirmó la decisión de la Dirección General de Trabajo. A raíz del recurso de apelación de fecha 12 de enero de 2012 presentado ante la más alta jurisdicción administrativa, esta jurisdicción ordenó que se entregaran los documentos contenidos en el expediente al Director de la Dirección General de Trabajo y al Agente Judicial del Tesoro a fin de que se diera respuesta en un plazo de 15 días (Consejo de Estado, orden núm. 038/PP-CE/27 2012).
- 396.** El Gobierno estima que las autoridades administrativas y judiciales han desempeñado el papel que les corresponde en el conflicto colectivo de trabajo examinado, y opina que los alegatos de violación de los derechos sindicales en el Gabón presentados por la organización querellante carecen de fundamento.

### C. Conclusiones del Comité

- 397.** *El Comité toma nota de que este caso se refiere a la denegación por parte de una empresa de poner en práctica acuerdos resultantes de un procedimiento de conciliación y al despido de los miembros de la junta directiva del sindicato de empresa.*
- 398.** *El Comité toma nota de que, según las informaciones comunicadas por la organización querellante, a raíz de un conflicto laboral, el Sindicato Libre de Trabajadores de TELECEL (SYLET) presentó un preaviso de huelga el 19 de agosto de 2009 con el objeto de lograr que la dirección de la Société Atlantique Télécom Gabon (MOOV- GABON) (en adelante la empresa) aceptara negociar ciertas reivindicaciones de mejora de las condiciones de vida de los trabajadores. En septiembre de 2010, se llegó a un acuerdo sobre varios puntos por medio de un procedimiento de conciliación. Sin embargo, la empresa se negó a poner en práctica los acuerdos a pesar de las gestiones de SYLET. Las negociaciones se reanudaron el 28 de octubre de 2011 a pedido de la empresa. Sin embargo, SYLET presentó una queja ante el Tribunal de Primera Instancia de Libreville contra la empresa y pidió a un agente judicial que procediera al embargo de los activos de la empresa depositados en varios bancos. En represalia, la empresa procedió a la suspensión preventiva de los miembros de la junta directiva de SYLET y despidió a siete miembros de la junta directiva del sindicato.*
- 399.** *El Comité toma nota de que la organización querellante exige el reintegro de los siete miembros de la junta directiva del SYLET que, en su opinión, fueron injustamente despedidos. El Comité también tomó nota de que la organización querellante alegó la excesiva duración de los procedimientos de mediación y arbitraje de la Dirección General de Trabajo, así como su falta de eficacia.*
- 400.** *El Comité toma nota de las explicaciones proporcionadas por el Gobierno en relación con el conflicto entre la empresa y SYLET. Según el Gobierno, el conflicto fue objeto de un recurso ante la Inspección del Trabajo y, el 2 de septiembre de 2010, de un procedimiento de conciliación ante la Dirección Provincial de Trabajo, Mano de Obra y Empleo del*

*Estuario. Las partes acordaron, por la parte trabajadora, retirar el preaviso de huelga; y por parte de la empresa, abstenerse de todo acto de represalia contra los trabajadores que participaron en el movimiento que ocasionó la presentación del preaviso de huelga, así como respetar el calendario de ejecución de los compromisos registrados en las actas. Sin embargo, ante las dilaciones del empleador en el cumplimiento de sus compromisos, SYLET solicitó la intervención de un agente judicial para hacer cumplir los puntos de acuerdo inscritos en el pliego de condiciones del acta de conciliación. En consecuencia, el agente judicial dirigió a la empresa un requerimiento de pago por la suma de 407 124 199 francos CFA (812 625 dólares de los Estados Unidos) por concepto de la prima de cierre de balance, la prima por trabajos sucios, y el plan de compra de vehículos (car plan). Al no haber recibido el monto fijado, en junio de 2011, el agente judicial requirió el embargo judicial de los activos financieros de la empresa en varios bancos.*

- 401.** *El Comité toma nota de que el Gobierno indica que la empresa presentó un recurso ante los tribunales con el fin de impugnar el embargo y obtuvo del juez del procedimiento de urgencia la decisión de su anulación. A raíz de esta decisión del tribunal, la empresa dirigió pedidos de explicación a los empleados que habían hecho embargar las cuentas bancarias, con el argumento de que el procedimiento había sido perjudicial para la empresa.*
- 402.** *El Comité toma nota de la indicación según la cual, de las once personas, afiliadas a SYLET, que fueron interpeladas, cuatro fueron disculpadas por demostrar una actitud conciliadora. Sin embargo, la empresa alegó que el embargo realizado a solicitud del SYLET perturbó su buen funcionamiento en vista de que tuvo que retrasar los plazos para el pago de impuestos, proveedores y empleados. La empresa, al considerar que los dirigentes de SYLET habían sobrepasado sus derechos y abusado de sus prerrogativas de representantes sindicales poniendo en peligro el clima social y los intereses financieros de la empresa, presentó a la Inspección del Trabajo una solicitud de autorización de despido de los dirigentes sindicales de SYLET por falta grave argumentando una pérdida de confianza que impedía la continuación de la relación de trabajo. La Inspección del Trabajo concedió la autorización en octubre de 2011 y posteriormente la empresa notificó a los trabajadores afectados su despido el 24 de noviembre de 2011.*
- 403.** *El Comité toma nota de que, tras la notificación de despido, los trabajadores despedidos presentaron un recurso jerárquico ante la Dirección General de Trabajo, Mano de Obra y Empleo con miras a la anulación de la decisión de la Inspección del Trabajo. La Dirección de Trabajo anuló la autorización de despido otorgada por la Inspección del Trabajo por considerarla discriminatoria. En la decisión de anulación de la autorización de despido remitida al director general de la empresa por carta de fecha 29 de diciembre de 2011, la Dirección General de Trabajo solicitó el reintegro de los siete trabajadores, el pago de sus salarios y prestaciones en especie con carácter retroactivo a la fecha de su suspensión preventiva. Según el Gobierno, la decisión de la Dirección General de Trabajo, Mano de Obra y Empleo ha sido ampliamente comentada por la prensa nacional.*
- 404.** *El Comité toma nota de que la empresa presentó un recurso jerárquico ante el Ministro de Trabajo a efectos de que se anulara la decisión de la Dirección General de Trabajo. Sin embargo, el 16 de enero de 2012, el Ministro confirmó la decisión de la Dirección General de Trabajo. Asimismo, el 12 de enero de 2012, la empresa presentó un recurso de apelación ante el Consejo de Estado que ordenó que se entregaran los documentos contenidos en el expediente al Director de la Dirección General de Trabajo y al Agente Judicial del Tesoro a fin de que se diera respuesta en un plazo de 15 días (Consejo de Estado, orden núm. 038/PP-CE/27 2012).*
- 405.** *El Comité toma nota de la opinión expresada por el Gobierno según la cual, en este caso, las autoridades administrativas y judiciales han desempeñado el papel que les*

corresponde y según la cual los alegatos de violación de los derechos sindicales presentados por la organización querellante carecen de fundamento.

- 406.** *El Comité observa que, por su parte, la organización querellante alega que la empresa ha cometido actos antisindicales (vigilancia de los dirigentes sindicales, amenazas contra sindicalistas, intimidación de los trabajadores, utilización de rompehuelgas). Al comprobar que el Gobierno no comunica observaciones acerca de estos graves alegatos, el Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias, en particular a través de los servicios de inspección, a fin de investigar su veracidad, y que le mantenga informado de su resultado, así como de la evolución de la situación.*
- 407.** *En relación con la suspensión preventiva de los miembros de la junta directiva de SYLET y el despido de siete de ellos por haber pedido el embargo judicial de los activos de la empresa a fin de que cumpliera con los compromisos establecidos en el acuerdo de conciliación, el Comité recuerda que uno de los principios fundamentales de la libertad sindical es que los trabajadores gocen de protección adecuada contra los actos de discriminación antisindical en relación con su empleo — tales como despido, descenso de grado, traslado y otras medidas perjudiciales — y que dicha protección es particularmente necesaria tratándose de delegados sindicales, porque para poder cumplir sus funciones sindicales con plena independencia deben tener la garantía de que no serán perjudicados en razón del mandato que detentan en el sindicato. Por ello, una de las formas de asegurar la protección de los delegados sindicales es disponer que no podrán ser despedidos mientras estén en el ejercicio de sus funciones, ni durante un período determinado a partir del momento en que cesen en ellas, salvo, naturalmente, en caso de falta grave. En ningún caso un dirigente sindical debería poder ser despedido por el simple hecho de presentar un pliego de peticiones; ello constituye un acto de discriminación sumamente grave [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 799, 804 y 808].*
- 408.** *El Comité toma nota de los diferentes recursos presentados por las partes interesadas, que dieron lugar, en particular, a la decisión de fecha 16 de enero de 2012, del Ministro de Trabajo por la que se solicitaba el reintegro de los siete miembros de SYLET, en virtud de una decisión de la Dirección General de Trabajo. El Comité toma nota de la intervención de las autoridades administrativas y judiciales en este caso, de conformidad con la legislación vigente y las decisiones adoptadas. Sin embargo, el Comité lamenta observar que, más de un año después de que se envió una orden ministerial a la empresa, el Gobierno no ha proporcionado información sobre las medidas adoptadas, y, en particular, no comunica si los siete afiliados de SYLET fueron efectivamente reintegrados en la empresa. El Comité pide al Gobierno que indique si los siete miembros de la junta directiva de SYLET que han sido despedidos fueron reintegrados por la empresa de conformidad con lo solicitado en la decisión de la Dirección General de Trabajo de octubre de 2011, confirmada por una decisión ministerial de enero de 2012. De no ser así, el Comité confía en que se tomarán todas las medidas necesarias para dar cumplimiento inmediato a la decisión administrativa considerada y en que los trabajadores serán reintegrados de acuerdo con las condiciones solicitadas. Si por motivos objetivos e imperiosos el reintegro no fuere posible, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que los trabajadores afectados perciban indemnizaciones adecuadas de manera que dichas indemnizaciones constituyan una sanción suficientemente disuasoria contra actos de discriminación antisindical.*
- 409.** *En lo referente al cumplimiento de los acuerdos concertados, el Comité recuerda la importancia que concede a la obligación de negociar de buena fe para el mantenimiento de un desarrollo armonioso de las relaciones laborales. Por ello, los acuerdos deben ser de cumplimiento obligatorio para las partes [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 934 y 939]. El Comité pide al Gobierno que indique en qué medida se ha dado efecto a los*



*acuerdos celebrados en septiembre de 2010 entre SYLET y la empresa por medio del procedimiento de conciliación.*

## **Recomendaciones del Comité**

**410.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) al comprobar que el Gobierno no comunica observaciones acerca de graves alegatos de actos antisindicales, el Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias, en particular a través de los servicios de inspección, a fin de investigar su veracidad, y que le mantenga informado de su resultado, así como de la evolución de la situación;*
- b) el Comité pide al Gobierno que indique si los siete miembros de la junta directiva de SYLET que han sido despedidos fueron reintegrados por la empresa MOOV-GABON de conformidad con lo solicitado en la decisión de la Dirección General de Trabajo de octubre de 2011 confirmada por una decisión ministerial de enero de 2012. De no ser el caso, el Comité confía en que se tomarán todas las medidas necesarias para dar cumplimiento inmediato a la decisión administrativa considerada y en que los trabajadores serán reintegrados de conformidad con las condiciones solicitadas. Si por motivos objetivos e imperiosos el reintegro no fuere posible, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que los trabajadores afectados perciban indemnizaciones adecuadas de manera que dichas indemnizaciones constituyan una sanción suficientemente disuasoria contra actos de discriminación antisindical, y*
- c) el Comité pide al Gobierno que indique en qué medida se ha dado efecto a los acuerdos celebrados en septiembre de 2010 entre SYLET y la empresa por medio del procedimiento de conciliación.*

CASO NÚM. 2445

INFORME PROVISIONAL

### **Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por**

- la Confederación Mundial del Trabajo (CMT) y**
- la Confederación General de Trabajadores de Guatemala (CGTG)**

***Alegatos: asesinatos, amenazas y actos de violencia contra sindicalistas y sus familiares; despidos antisindicales y negativa de empresas privadas o instituciones públicas de cumplir con las órdenes de reintegro dictadas por la autoridad judicial; acoso contra sindicalistas***

**411.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de junio de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase

364.º informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 314.ª reunión (junio de 2012), párrafos 519 a 537].

- 412.** El Gobierno envió observaciones parciales por comunicaciones de fechas 31 de octubre de 2012, 28 de febrero y 5 de marzo de 2013.
- 413.** Guatemala ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

## **A. Examen anterior del caso**

**414.** En su reunión de junio de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 364.º informe, párrafo 537]:

- a) el Comité lamenta que, pese al tiempo transcurrido desde que se examinó el caso por última vez, el Gobierno no haya enviado observaciones sobre la totalidad de los alegatos que habían quedado pendientes al examinar este caso en sus reuniones de marzo de 2010 y marzo de 2011. Subrayando que ciertos hechos alegados son sumamente graves y que ocurrieron en 2004, el Comité espera que el Gobierno envíe todas las informaciones solicitadas en un futuro muy próximo;
- b) en relación con los alegatos relativos a la falta de medidas de las autoridades para promover la negociación colectiva entre la finca El Carmen y su sindicato, el Comité lamenta que el Gobierno no haya facilitado las informaciones solicitadas en su anterior examen del caso. Tomando nota de que el Gobierno indica que el proceso se encuentra estancado, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para aclarar este problema y que le mantenga informado de toda medida tomada para promover la negociación colectiva en la finca El Carmen;
- c) por último, en cuanto al resto de los alegatos, ante la falta de observaciones del Gobierno, el Comité reitera una vez más sus recomendaciones que se reproducen a continuación:
  - en lo que respecta al alegato relativo a las amenazas de muerte contra sindicalistas del Sindicato Gremial de Vendedores Ambulantes de Antigua, incluido el secretario general de este sindicato, el Comité toma nota de que el juzgado a cargo no pudo iniciar el proceso debido a la falta de datos de la parte sindicada. El Comité lamenta tener que observar que esta situación implica la impunidad de los que realizaron las amenazas de muerte y pide al Gobierno que tome medidas para que se inicie sin demora una investigación independiente sobre dichos alegatos y que le mantenga informado de los resultados;
  - en relación con los alegatos sobre la tentativa de homicidio en contra del sindicalista Sr. Marcos Álvarez Tzoc, tomando nota de la indicación del Gobierno según la cual la sentencia dictada por la Corte de Constitucionalidad en contra del Sr. Julio Enrique de Jesús Salazar Pivaral no es todavía ejecutoria, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la ejecución de la sanción penal impuesta en virtud de la sentencia del Tribunal de Sentencia Penal;
  - en relación con el asesinato del Sr. Julio Rolando Raquec, el Comité lamenta que las investigaciones no hayan permitido identificar a los culpables y urge al Gobierno a que siga tomando medidas para ello y que le mantenga informado de toda evolución en la investigación en cuestión;
  - en relación con las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la vida de la esposa y de los hijos del dirigente sindical asesinado, Sr. Julio Rolando Raquec, el Comité pide al Gobierno que no escatime sus esfuerzos para encontrar el paradero de la Sra. Mérida Coy, testigo principal en el asesinato de su conviviente Sr. Julio Rolando Raquec. El Comité subraya que sigue pidiendo al Gobierno que tome medidas para garantizar su seguridad y la de sus hijos;

- el Comité pide nuevamente al Gobierno que le comunique el resultado de las investigaciones realizadas por la Policía Nacional y la Procuraduría de los Derechos Humanos sobre el alegato relativo a la vigilancia selectiva y robo del equipo de computación portátil del Sr. José E. Pinzón, secretario general de la CGTG;
  - en lo que respecta al alegado despido de trabajadores en la municipalidad de Samayac, finca El Tesoro, por presentar pliegos de peticiones para negociar un convenio colectivo a pesar de una orden judicial de reintegro, el Comité pide una vez más al sindicato al que pertenecen estos sindicalistas que haga ejecutar ante la autoridad judicial competente la sentencia favorable al reintegro de los mismos, y
  - en cuanto a las alegadas amenazas de que habrían sido víctima los trabajadores de Aeronáutica Civil que efectuaron una concentración de protesta frente al edificio por los constantes abusos de la administración (según los alegatos, el jefe de mantenimiento de Aeronáutica Civil les amenazó indicando que por cinco minutos de retraso en sus labores se les levantaría acta y serían despedidos, tomando fotografías a continuación), y en cuanto a la intimidación por parte de elementos de la seguridad en perjuicio de los afiliados que se dirigían al local donde iba a efectuarse la asamblea general del sindicato, el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado sus observaciones y le urge que lo haga sin demora; y
- d) el Comité llama a la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente del caso.

## B. Respuesta del Gobierno

- 415.** En comunicaciones de fechas 31 de octubre de 2012 y 28 de febrero de 2013, el Gobierno envía información de carácter confidencial sobre el asesinato, el 28 de noviembre de 2004, del Sr. Julio Rolando Raquec Ishen, secretario general de la Federación Sindical de Trabajadores Informales. Con base en informaciones proporcionadas por el Ministerio Público el Gobierno manifiesta que el proceso ha sido archivado a raíz de la falta de colaboración de la esposa del fallecido, la Sra. Mérida Coy, testigo presencial del asesinato. El Gobierno señala que, en un primer momento, la esposa del fallecido había reconocido, por medio de un álbum de fotografías, a un sospechoso, sindicado por varios delitos y sentenciado por el homicidio de otra persona. La investigación conduce a la hipótesis de que el Sr. Julio Rolando Raquec Ishen fue asesinado a raíz de la extorsión de la cual era víctima su esposa. Existe otro testigo presencial que también identificó al sospechoso y se espera que colabore en el futuro. El Gobierno añade que, alegando temor a represalias, la esposa del dirigente sindical, había solicitado ser trasladada a Estados Unidos con su familia y recibir 3 000 dólares de los Estados Unidos mensuales. Ante la oferta mucho menor que se le había presentado, se negó nuevamente, en mayo de 2012, a colaborar con la investigación, indicando que dicha negativa era de carácter definitivo visto que sus peticiones no habían sido atendidas.
- 416.** En su comunicación de fecha 28 de febrero de 2013, el Gobierno informa que se contrató a un grupo de investigadores que, bajo la dirección de los fiscales correspondientes trabajan para acelerar las investigaciones acerca de las muertes violentas de sindicalistas e identificar eventuales patrones comunes que permitieran identificar una política estatal o de otra naturaleza detrás de estos crímenes.
- 417.** Por comunicación de fecha 5 de marzo de 2013, el Gobierno informa que el Ministerio Público de Guatemala ha decidido institucionalizar una mesa de trabajo de alto nivel con las principales centrales sindicales del país para el análisis de casos de violencia contra sindicalistas, que se reunirá una vez al mes a partir del 7 de marzo. Adicionalmente, el Ministerio Público reitera a la OIT su solicitud de asistencia técnica para enfrentar de manera más eficaz la violencia antisindical.

### C. Conclusiones del Comité

418. *El Comité lamenta que, pese al tiempo transcurrido desde que se examinó el caso por última vez, el Gobierno no haya enviado observaciones sobre la totalidad de los alegatos que habían quedado pendientes al examinar este caso en sus reuniones de marzo de 2010, marzo de 2011 y junio de 2012. Subrayando que ciertos hechos alegados son sumamente graves y ocurrieron en 2004, el Comité urge al Gobierno a que envíe sin demora todas las informaciones solicitadas.*
419. *El Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca de las investigaciones relacionadas con el asesinato del dirigente sindical Sr. Julio Rolando Raquec en donde se indica que el posible móvil del crimen podría ser la extorsión de fondos de la cual habría sido víctima la esposa del fallecido. El Comité lamenta que las investigaciones, a pesar de que se haya identificado a un sospechoso, no hayan permitido procesar y sancionar a los culpables. El Comité recuerda que la ausencia de fallos contra los culpables comporta una impunidad de hecho que agrava el clima de violencia y de inseguridad, lo cual es extremadamente perjudicial para el ejercicio de las actividades sindicales [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 52]. El Comité subraya que es esencial para la lucha contra la impunidad que los actores e instigadores de este asesinato así como los motivos del crimen sean identificados y que los culpables sean procesados y sancionados ante los tribunales. El Comité urge al Gobierno a que tome todas las medidas necesarias a este respecto y que le mantenga informado de toda evolución en cuestión.*
420. *El Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno respecto de la Sra. Mérida Coy, esposa del Sr. Julio Raquec, señalando que, en mayo de 2012, por temor a represalias y por haber recibido una oferta de apoyo mucho menor a la que deseaba para exiliarse a Estados Unidos, se había negado de manera definitiva a colaborar con la investigación sobre el asesinato de su marido. El Comité espera que, sin perjuicio de la participación o no de la Sra. Mérida Coy en dicha investigación, el Gobierno tome las medidas apropiadas para garantizar su seguridad y la de sus hijos.*
421. *El Comité lamenta no haber recibido nuevas observaciones del Gobierno acerca de las amenazas de muerte contra sindicalistas del Sindicato Gremial de Vendedores Ambulantes de Antigua, incluido el secretario general de este sindicato. El Comité había tomado nota de que el juzgado no había podido iniciar el proceso debido a la falta de datos de la parte sindicada. El Comité vuelve a lamentar que la mencionada situación implica la impunidad de los que realizaron las amenazas de muerte. En consonancia con los compromisos asumidos por el Gobierno de Guatemala en la memoria de entendimiento firmada el 26 de marzo de 2013 acerca del establecimiento de investigaciones judiciales independientes y expeditivas y de la protección de los miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas, el Comité insta al Gobierno a que tome medidas inmediatas para que se establezca un mecanismo de protección a favor de las personas objeto de las amenazas y se inicie sin demora una investigación judicial independiente y expeditiva sobre dichos alegatos. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de estas acciones.*
422. *El Comité lamenta no haber recibido nuevas observaciones del Gobierno acerca de los alegatos sobre la tentativa de homicidio en contra del sindicalista Sr. Marcos Álvarez Tzoc. El Comité vuelve a pedir al Gobierno que le mantenga informado de la ejecución de la sanción penal impuesta por del Tribunal de Sentencia Penal y, recordando los compromisos asumidos por el Gobierno mediante la firma del Memorando de Entendimiento del 26 de marzo de 2013, el Comité insta al Gobierno a que tome medidas inmediatas para que se establezca un mecanismo de protección a favor del Sr. Marcos Álvarez Tzoc. En cuanto al resto de los alegatos, ante la falta de observaciones del*

Gobierno, el Comité reitera una vez más sus recomendaciones ya reproducidas anteriormente en la rúbrica «examen anterior del caso».

**423.** Finalmente, el Comité toma nota con interés de la indicación del Gobierno de que el Ministerio Público de Guatemala ha decidido institucionalizar una mesa de trabajo de alto nivel con las principales centrales sindicales del país para el análisis de casos de violencia contra sindicalistas. El Comité toma también nota con interés de la firma, el 26 de marzo de 2013, de un Memorando de Entendimiento entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT por medio del cual el Gobierno de Guatemala se compromete, entre otros, a: a través de las instituciones competentes del Estado, establecer investigaciones judiciales independientes y expeditivas a la mayor brevedad para deducir responsabilidades y sancionar a los autores materiales e intelectuales de los asesinatos de sindicalistas; garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, con medidas eficaces de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas para que puedan llevar a cabo sus actividades sindicales. El Comité espera firmemente que dichos compromisos se traducirán en acciones y resultados concretos acerca de los alegatos de este caso que quedan todavía pendientes y urge al Gobierno a que le informe de los resultados de dichas acciones a la mayor brevedad.

### **Recomendaciones del Comité**

**424.** En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las siguientes recomendaciones:

- a) *el Comité lamenta que, pese al tiempo transcurrido desde que se examinó el caso por última vez, el Gobierno no haya enviado observaciones sobre la totalidad de los alegatos que habían quedado pendientes al examinar este caso en sus reuniones de marzo de 2010, marzo de 2011 y junio de 2012. Subrayando que ciertos hechos alegados son sumamente graves y que ocurrieron en 2004. El Comité urge al Gobierno a que envíe sin demora las informaciones solicitadas;*
- b) *en cuanto a las investigaciones acerca del asesinato del dirigente sindical Sr. Julio Raquéc, el Comité urge al Gobierno a que tome todas las medidas necesarias para que los actores e instigadores de este asesinato así como los motivos del crimen sean identificados y que los culpables sean procesados y sancionados por los tribunales. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informando de toda evolución en cuestión;*
- c) *en cuanto a la situación de la esposa del Sr. Julio Raquéc, el Comité espera que el Gobierno tome las medidas apropiadas para garantizar su seguridad y la de sus hijos;*
- d) *en cuanto a las amenazas de muerte contra sindicalistas del Sindicato Gremial de Vendedores Ambulantes de Antigua, el Comité insta al Gobierno a que tome medidas inmediatas para que se establezca un mecanismo de protección a favor de las personas objeto de dichas amenazas y se inicie sin demora una investigación judicial independiente y expeditiva sobre dichos alegatos. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de estas acciones;*



- e) *en cuanto a los alegatos relativos a la tentativa de homicidio en contra del sindicalista Sr. Marcos Álvarez Tzoc, el Comité vuelve a pedir al Gobierno que le mantenga informado de la ejecución de la sanción penal impuesta por del Tribunal de Sentencia Penal e insta al Gobierno a que tome medidas inmediatas para que se establezca un mecanismo de protección a favor del Sr. Marcos Álvarez Tzoc;*
- f) *en cuanto al resto de los alegatos, ante la falta de observaciones del Gobierno, el Comité reitera una vez más sus recomendaciones que se reproducen a continuación:*
- *el Comité pide nuevamente al Gobierno que le comunique el resultado de las investigaciones realizadas por la Policía Nacional y la Procuraduría de los Derechos Humanos sobre el alegato relativo a la vigilancia selectiva y robo del equipo de computación portátil del Sr. José E. Pinzón, secretario general de la CGTG;*
  - *en lo que respecta al alegado despido de trabajadores en la municipalidad de Samayac, finca El Tesoro, por presentar pliegos de peticiones para negociar un convenio colectivo a pesar de una orden judicial de reintegro, el Comité pide una vez más al sindicato al que pertenecen estos sindicalistas que haga ejecutar ante la autoridad judicial competente la sentencia favorable al reintegro de los mismos;*
  - *en cuanto a las alegadas amenazas de que habrían sido víctima los trabajadores de Aeronáutica Civil que efectuaron una concentración de protesta frente al edificio por los constantes abusos de la administración (según los alegatos, el jefe de mantenimiento de Aeronáutica Civil les amenazó indicando que por cinco minutos de retraso en sus labores se les levantaría acta y serían despedidos, tomando fotografías a continuación), y en cuanto a la intimidación por parte de elementos de la seguridad en perjuicio de los afiliados que se dirigían al local donde iba a efectuarse la asamblea general del sindicato, el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado sus observaciones y le urge que lo haga sin demora;*
- g) *el Comité espera firmemente que los compromisos asumidos por el Gobierno en el Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT se traducirán en acciones y resultados concretos acerca de los alegatos de este caso que quedan todavía pendientes. El Comité urge al Gobierno a que le informe de los resultados de dichas acciones a la mayor brevedad, y*
- h) *el Comité llama a la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente del caso.*

CASO NÚM. 2609

INFORME PROVISIONAL

**Quejas contra el Gobierno de Guatemala  
presentadas por**

- **el Movimiento Sindical, Indígena y Campesino  
Guatemalteco (MSICG)**
  - **la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG) y**
  - **la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSI TRAGUA)**
- apoyada por  
la Confederación Sindical Internacional (CSI)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan numerosos asesinatos y actos de violencia contra sindicalistas y actos de discriminación antisindical, así como obstáculos al ejercicio de los derechos sindicales y al diálogo social, denegación de personería jurídica a varios sindicatos y fallas en el sistema que producen impunidad penal y laboral*

- 425.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 363.<sup>er</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 313.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2012), párrafos 574 a 619].
- 426.** El MSICG envió informaciones adicionales y nuevos alegatos por comunicaciones de fechas 26 de septiembre de 2012, 15, 17, 18, 20 y 22 de febrero de 2013. Además, la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG) envió nuevos alegatos por comunicación de fecha 11 de abril de 2012.
- 427.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 21 y 27 de marzo, 24, 25, 26, 27 y 30 de abril, 7, 16 y 22 de mayo, 6 de junio, 8, 9, 21 y 27 de agosto, 12, 27 y 28 de septiembre, 15 y 30 de octubre, 29 de noviembre, 6, 10 y 27 de diciembre de 2012, 11 y 15 de enero, 11, 14 y 25 de febrero, 5 y 15 de marzo, 19 de abril y 6 de mayo de 2013.
- 428.** Guatemala ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Examen anterior del caso**

- 429.** En su reunión de marzo de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafo 619].
- a) el Comité expresa su profunda preocupación por la gravedad de este caso habida cuenta de los numerosos asesinatos, intentos de asesinatos, agresiones y amenazas de muerte, secuestros, persecuciones e intimidaciones de dirigentes sindicales y sindicalistas, así como por los alegatos relativos a la elaboración de listas negras y el clima de impunidad total. El Comité lamenta profundamente que la respuesta del Gobierno sólo cubra una parte de los alegatos;

*Alegatos de violencia ya examinados*

- b) en relación con el asesinato de los dirigentes sindicales Sres. Mario Caal y Jaime Nery González, el Comité pide a la organización querellante que indique, además de la fecha en que ocurrieron los hechos, el lugar de los hechos y la jurisdicción ante la cual se presentó la denuncia;
- c) en relación con los asesinatos del dirigente sindical Sr. Israel Romero Istacuy, y de los sindicalistas Sres. Diego Gustavo Chite Pu y Sergio Alejandro Ramírez Huezo, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos asesinatos;
- d) el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de los resultados de las investigaciones iniciadas en relación con los asesinatos de los afiliados Sra. Olga Marina Ramírez Sansé y Sr. Pedro Antonio García. El Comité urge una vez más el Gobierno a que inicie sin demora investigaciones judiciales independientes en relación con los asesinatos de los Sres. Víctor Alejandro Soyos Suret y Luis Arnaldo Ávila y que le mantenga informado de los resultados obtenidos y de los juicios penales iniciados posteriormente;
- e) en relación con el intento de asesinato del sindicalista Sr. Julián Capriel Marroquín, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de la investigación iniciada;
- f) en relación con los alegatos relativos a amenazas de muerte contra el Sindicato de Trabajadores Bananeros de Izabal (SITRABI), el Comité urge nuevamente al Gobierno a que envíe sin demora sus observaciones al respecto;
- g) en relación con el asesinato del dirigente sindical Sr. Marco Tulio Ramírez Portela, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de los resultados de la investigación en curso;
- h) en relación con la desaparición de la menor María Antonia Dolores López, el Comité pide al Gobierno que indique si se iniciaron investigaciones al respecto;
- i) en relación con las amenazas de muerte en contra de la sindicalista Sra. Lesvia Morales y el intento de asesinato del sindicalista, Sr. Leocadio Juracán, el Comité pide a la organización querellante que indique el lugar donde presentó la denuncia para que el Gobierno pueda darle seguimiento;
- j) en cuanto a los alegatos de violencia no respondidos por el Gobierno, el Comité destaca su gravedad y lamenta la falta de informaciones del Gobierno. El Comité urge al Gobierno a que tome medidas para que las investigaciones iniciadas se concluyan sin demora a fin de que los culpables sean debidamente sancionados y pide al Gobierno que le mantenga informado de manera detallada sobre el resultado de las investigaciones. El Comité se refiere en este sentido a las siguientes investigaciones:
- las investigaciones en relación con los trabajadores heridos del Sindicato de Acciones de Pequeños Comerciantes y Similares;
  - las investigaciones en relación con el fallecimiento de un sindicalista tras el uso excesivo de la fuerza y con los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial, amenazas de muerte y lesiones sufridas por los sindicalistas;
  - las investigaciones sobre las amenazas de muerte formuladas contra los sindicalistas del Sindicato Nacional de Salud;
  - las investigaciones en relación con las acciones penales iniciadas con los dirigentes sindicales del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa, y
  - las observaciones en relación con los alegatos relativos a actos de intimidación y persecución formulados por el SITRAPETEN, el CCDA y el MSICG;
- k) el Comité deplora profundamente los actos de violencia contenidos en la queja y expresa su grave preocupación ante el elevado número de dirigentes sindicales y sindicalistas asesinados y señala a la atención del Gobierno que los derechos sindicales sólo pueden ejercerse en un clima desprovisto de violencia, de presiones o de amenazas de toda índole contra los sindicalistas, y que incumbe a los gobiernos garantizar el respeto de

este principio. El Comité observa una vez más con grave preocupación que el Gobierno no informa de la detención de los presuntos autores de los asesinatos mencionados. El Comité pide al Gobierno que tome, con toda urgencia, medidas para combatir la impunidad total que se constata en relación con estos alegatos y urge al Gobierno a que tome medidas para que las investigaciones iniciadas se concluyan sin demora a fin de que los culpables sean debidamente sancionados, y pide al Gobierno que le mantenga informado de manera detallada sobre el resultado de las investigaciones y los procesos penales iniciados al respecto;

- l) lamentando que el Gobierno no haya proporcionado ninguna información en relación con otras de sus recomendaciones anteriores, a saber:
- las investigaciones en relación con la elaboración de listas negras;
  - las investigaciones en relación con la alegadas violaciones al ejercicio de la libertad sindical en los hoteles Las Américas S.A. y Crown Plaza Guatemala;
  - el reconocimiento y registro de sindicatos, y
  - los resultados de las decisiones tomadas por las instancias judiciales en relación con las órdenes de reinstalación y los despidos en el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Chimaltenango, el Comité urge al Gobierno a que comunique las informaciones solicitadas sobre estos alegatos;

*Nuevos alegatos relativos a actos de violencia*

- m) el Comité señala el carácter extremadamente grave de estos alegatos. El Comité deplora profundamente los asesinatos de 12 dirigentes sindicales y 13 afiliados (entre 2007 y 2010), aparte de los numerosos casos ya mencionados en el marco del presente caso, y reitera los principios mencionados en el párrafo anterior. El Comité urge al Gobierno a que inicie sin demora investigaciones independientes en relación con los asesinatos de los siguientes dirigentes y afiliados sindicales: Julio César Ixcoy García, Pedro Zamora, Rosalío Lorenzo, Armando Sánchez, Maura Antonieta Hernández, Pedro Ramírez de la Cruz, Julio Pop Choc, Gilmer Orlando Borrer Zet, Evelinda Ramírez Reyes, Samuel Ramírez Paredes, Juan Fidel Pacheco Coc, Bruno Ernesto Figueroa, Liginio Aguirre, Salvador del Cid, Licinio Trujillo, Aníbal Ixcaquic, Norma Sente Ixcaquic, Matías Mejía, Juana Xoloja, Willy Morales, Víctor Gálvez, Jorge Humberto Andrade, Adolfo Ich, Luis Felipe Cho y Héctor García. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de los resultados obtenidos y de los juicios penales iniciados posteriormente;
- n) en relación con el asesinato del Sr. Miguel Ángel Felipe Sagastume, el Comité pide al Gobierno que envíe sin demora sus observaciones al respecto;
- o) en relación con la agresión, el 7 de noviembre de 2011, a las Sras. María de los Ángeles Ruano Almeda e Ingrid Migdalia Ruano, el Comité pide al Gobierno que envíe sin demora sus observaciones al respecto;

*Otros alegatos*

- p) en relación con la retención al pago de prestaciones por parte de la municipalidad de Malacatán, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la evolución de la situación;
- q) en relación con el clima de impunidad, que sigue siendo mencionado a través de retrasos injustificados que dan lugar a una situación de denegación de justicia, el Comité pide al Gobierno que envíe sin demora sus observaciones al respecto, y
- r) el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.

## **B. Informaciones adicionales y nuevos alegatos de las organizaciones querellantes**

### ***Informaciones adicionales***

- 430.** En su comunicación de fecha 26 de septiembre de 2012, el Movimiento Sindical, Indígena y Campesino Guatemalteco (MSICG) afirma que del año 2007 al 25 de septiembre de 2012 han sido asesinados 73 sindicalistas y defensores de los derechos sindicales. En el 97 por ciento de los casos, las personas asesinadas y sus organizaciones estaban en conflictos por reclamaciones laborales o por temas relacionados con los derechos de los pueblos indígenas. El MSICG indica que la mayoría de estos casos fue debidamente denunciada ante el Ministerio Público de Guatemala. Asimismo, en el mismo período, se habrían producido 269 hechos violentos contra sindicalistas y defensores de los derechos sindicales, incluyendo, entre otros, intentos de ejecución extrajudicial, secuestros, torturas, violaciones sexuales, lesiones y amenazas.
- 431.** La organización querellante indica que carece de sentido pretender poner fin a la muy grave situación de violencia antisindical con iniciativas de diálogo social mientras los órganos de investigación penal siguen caracterizándose por su completa ineficacia. Resalta la gran debilidad de la Fiscalía de delitos contra sindicalistas ante la cual se han trasladado sólo algunos casos, únicamente relativos a dirigentes sindicales. Esta Fiscalía está compuesta por tan sólo cinco funcionarios que se encuentran en su totalidad en la ciudad capital, dicha unidad no reúne los requisitos para investigar seriamente los casos de violencia antisindical. Adicionalmente, la organización querellante afirma que los datos proporcionados por el Gobierno al Comité acerca del estado de avance de las investigaciones y de los procesos penales respecto de los casos de violencia antisindical son muchas veces incoherentes y de carácter muy superficial. La organización rechaza finalmente la política del Ministerio Público consistente en descartar sistemáticamente el móvil sindical de los asesinatos aun cuando no se ha sentenciado a los autores materiales e intelectuales de los asesinatos incluso en casos en donde no se han llevado a cabo diligencias de investigación.
- 432.** En relación con el asesinato del Sr. Jaime Nery González, el MSICG indica que denunció dicho asesinato en 2008 ante el Ministerio Público, que el caso se encuentra en la Fiscalía distrital de Jalapa (agencia núm. 1) y que, a pesar del tiempo transcurrido, no se ha individualizado al responsable. En cuanto al asesinato del Sr. Mario Caal, señala que denunció dicho asesinato en 2008 ante el Ministerio Público, que el caso está a cargo de la unidad de delitos contra sindicalistas, que no se han practicado diligencias y que tampoco se ha individualizado a ningún responsable. Considera que la negación de la existencia de estos casos demuestra la existencia de una política antisindical del Estado de Guatemala.
- 433.** Acerca del asesinato del Sr. Víctor Alejandro Soyos Suret, el MSICG indica que dicha persona era funcionario del Ministerio Público, miembro del Sindicato de Trabajadores de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas del Ministerio Público (SITRADICMP), que fue asesinado en 2007, que el caso está siendo conocido por la Fiscalía de delitos contra la vida bajo el expediente núm. MP 001/2009/59368 y que, al día de hoy, no se ha individualizado a los responsables. Adjunta una comunicación del Ministerio Público de fecha 13 de septiembre de 2012 dirigida al SITRADICMP relativa a este caso en la que afirma que el Ministerio Público pretende hacer valer que el Sr. Víctor Alejandro Soyos Suret no era sindicalista para evitar realizar cualquier investigación.
- 434.** En relación con las amenazas de muerte a la Sra. Lesvia Morales y el intento de asesinato del Sr. Leocadio Juracán, el MSICG informa que ambos casos fueron denunciados tanto ante el Ministerio Público distrital como ante la Procuraduría de Derechos Humanos con



sede en la ciudad capital. Añade que se coordinaron con la Procuraduría medidas de protección temporal hasta que el Sr. Leocadio Juracán saliera del país con su familia.

- 435.** En comunicaciones de fechas 15 y 17 de febrero de 2013, el MSCIG proporciona elementos adicionales acerca del clima de impunidad laboral que resultaría de una importante mora judicial en materia laboral y de la falta de reintegro de los trabajadores víctimas de despidos antisindicales. La organización querellante afirma que la práctica de los tribunales de trabajo y previsión social de suspender el reintegro de los sindicalistas despedidos en caso de impugnación de la orden judicial de reintegro por el empleador viola tanto la legislación laboral como la jurisprudencia de la Corte Constitucional según las cuales el reintegro no sólo debe ser ordenado en 24 horas sino que debe ser efectivamente cumplido en dicho plazo. La organización querellante señala a este respecto el caso de numerosos trabajadores de la Superintendencia de Administración Tributaria y de la Liga Guatemalteca contra las Enfermedades del Corazón que habrían sido despedidos por participar en la conformación de organizaciones sindicales y que no habrían sido reintegrados hasta la fecha. La organización querellante alega también que en el caso del despido de los miembros del Sindicato de Trabajadores de la Finca la Soledad del municipio de Patulul (SITRASOLEIDAD), el empleador se ha negado repetidamente a cumplir con las órdenes de reinstalación con la complicidad de las autoridades judiciales y sin que la Corte Suprema haya aceptado aplicar la ley contra jueces que retardan la administración de justicia.
- 436.** En una comunicación de fecha 20 de febrero de 2013, el MSCIG proporciona elementos adicionales acerca de la alegada obstaculización del reconocimiento y registro de sindicatos. A este respecto, la organización querellante proporciona una lista de 21 organizaciones sindicales cuya inscripción habría sido denegada durante los años 2012 y 2013 y de 10 casos en donde la solicitud de inscripción de organizaciones sindicales habría dado lugar a la presentación de una oposición patronal que estaría siendo analizada por el Estado para denegar la inscripción. La organización querellante añade que los intentos de conformación del Sindicato con Principios y Valores de la Superintendencia de Administración Tributaria (SIPROSAT) serían característicos de la política antisindical del Estado que explicaría a su vez la constante disminución de la tasa de afiliación sindical a nivel nacional y sectorial.

### ***Nuevos alegatos de violencia***

- 437.** En una comunicación de fecha 11 de abril de 2012, la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG), alega que el Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez, secretario de trabajo y conflictos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque y miembro del consejo consultivo de la CUSG, fue asesinado a balazos el día 2 de abril de 2012 mientras se encontraba cumpliendo con sus responsabilidades laborales en la caseta del parqueo municipal. La CUSG indica que el asesinato no ha sido esclarecido hasta el momento. Adicionalmente, la CUSG señala que los trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque están siendo víctimas de amenazas, intimidaciones y despidos contrarios al Pacto Colectivo vigente sin que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social haya reaccionado.
- 438.** En su mencionada comunicación de fecha 26 de septiembre de 2012, el MSICG alega que el Sr. Manuel de Jesús Ramírez, secretario general del Sindicato de Trabajadores de Apoyo Técnico y Administrativo del Instituto de la Defensa Pública Penal, fue asesinado el 1.º de junio de 2012. El fallecido había sido precedentemente reinstalado después de un largo proceso judicial consecutivo a su despido antisindical y era objeto de un proceso penal impulsado por su patrono.

## Otros alegatos

439. En comunicaciones de fechas 18 y 22 de febrero de 2013, el MSICG alega que el Sindicato de Trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Sindicato de Trabajadores Profesionales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Sindicato de Trabajadores Organizados de la Procuraduría General de la Nación y el Sindicato de Trabajadores de la Contraloría General de Cuentas Unidas por el Desarrollo serían objeto de acoso y persecución penal.

## C. Respuesta del Gobierno

### Asesinatos

440. Por comunicación de fecha 28 de febrero de 2013, el Gobierno manifiesta que se contrató a un grupo de investigadores que, bajo la dirección de los fiscales correspondientes, trabajan para acelerar la investigación de los casos de asesinatos de sindicalistas e identificar eventuales patrones comunes que permitieran identificar una política estatal o de otra naturaleza detrás de estos crímenes. En este contexto, el Gobierno proporciona un estudio analítico de 51 casos de muertes sometidos al Comité de Libertad Sindical. El Gobierno indica que, de los 51 casos analizados, 15 están asignados a la Fiscalía de delitos contra la vida, ocho a la Fiscalía especialmente creada para conocer delitos contra sindicalistas, cuatro a la Fiscalía Municipal de Coatepeque-Quetzaltenango, el resto siendo repartido entre otras Fiscalías del país. El Gobierno señala que el número limitado de casos asignados a la Fiscalía de delitos contra sindicalistas se justifica por el hecho de que, en la mayoría de los casos, el móvil de la muerte no estaría relacionado con la actividad sindical de las víctimas. Con base en la documentación disponible o en las afirmaciones del entorno familiar de los fallecidos, 12 víctimas serían dirigentes sindicales, 10 afiliadas a sindicatos, mientras en 19 casos, no existen elementos que documenten la afiliación sindical de las víctimas. Adicionalmente, cinco personas habrían pertenecido a organizaciones comunitarias y otras cinco fallecieron durante una disputa entre vendedores informales y la alcaldía de Coatepeque acerca de un tema relacionado con el mercado municipal.
441. En cuanto a las hipótesis principales acerca de los motivos de los homicidios, el Gobierno indica que en 33 casos, el móvil de las muertes está relacionado con la delincuencia común, tres casos están claramente relacionados con la actividad sindical de las víctimas, cuatro casos con reivindicaciones sociales, seis casos con la confrontación entre las autoridades municipales de Coatepeque y los vendedores del mercado de esa comunidad, un caso con motivos políticos, un caso se da en el contexto de las fuerzas de seguridad del Estado, uno por diferencias intersindicales y en dos casos se desconoce el móvil de los hechos.
442. Adicionalmente, el Gobierno manifiesta que en seis de los casos se ha emitido sentencia, en 8, se emitió orden de aprehensión o está por emitirse, en un caso, está pendiente que se realice la audiencia de debate, en tres casos, se tiene la expectativa de que se resuelvan a corto plazo, en un caso se dictó auto de procesamiento, en 11 casos continúa la investigación mientras que en otros 18 la investigación se ha agotado y los casos están temporalmente archivados.
443. En la misma comunicación de fecha 28 de febrero de 2012, el Gobierno proporciona información actualizada procedente del Ministerio Público sobre el avance de las investigaciones y procedimientos penales acerca de una serie de asesinatos respecto de los cuales el Comité había solicitado informaciones en sus recomendaciones de marzo de 2012:

- asesinato del Sr. Mario Caal, señalado por la organización querellante como líder del Comité de Unidad Campesina: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista y que el caso está por resolverse. La muerte se debería a lesiones derivadas de la acción policial (bomba lacrimógena) por un conflicto social en el que la policía pretendía rescatar unos rehenes. De momento, no se ha logrado identificar al autor material de la muerte;
- asesinato del Sr. Jaime Nery González, señalado por la organización querellante como secretario general adjunto y miembro de base del Sindicato de Vendedores del Comercio del departamento de Jutiapa: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. Los resultados de las investigaciones apuntan a que la muerte fue probablemente el resultado de un robo a mano armada. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Romero Istacuy, registrado por el Ministerio Público como José Romero Israel Estacuy, secretario general del Sindicato de la Empresa Eléctrica Municipal de Retalhuleu: el Gobierno manifiesta que la investigación apunta al carácter antisindical del crimen. La víctima había publicado un volante sobre la subida de la tarifa eléctrica practicada por el alcalde. Falleció el autor material del asesinato pero el antejudio de su autor intelectual está en trámite;
- asesinatos de los Sres. Diego Gustavo Chite Pu y Sergio Alejandro Ramírez Huevo, señalados por la organización querellante como afiliados al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque: el Gobierno manifiesta que ambas personas eran vendedores del mercado de Coatepeque y que según declaraciones de compañeros del mercado, no pertenecían a ningún sindicato. Su muerte se debió a un uso excesivo de la fuerza por parte de la policía municipal que disparó a vendedores informales que se negaban a ser desplazados. El 27 de mayo de 2011, el Tribunal de sentencia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente del municipio de Coatepeque condenó al jefe de la policía municipal a una pena de 52 años y seis meses de prisión;
- asesinato de la Sra. Olga Marina Ramírez Sansé, registrada por el Ministerio Público como Olga Ramírez Saneé, afiliada al Sindicato del Mercado de Chigüimula: el Gobierno manifiesta que, según las investigaciones, la muerte se debería a diferencias personales. El autor material de la muerte ya habría fallecido. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Pedro Antonio García, dirigente del Sindicato de Trabajadores Municipales de Malacatán, según la organización querellante; secretario de conflictos del Sindicato de Trabajadores Municipales de San Marcos, según el Gobierno: el Gobierno manifiesta que la investigación apunta al carácter antisindical del crimen. Se sospecha a un determinado grupo armado. El caso está siendo investigado. Se han tomado declaraciones de los compañeros de trabajo que han declarado no haber sufrido nunca amenazas por su labor sindical;
- asesinato del Sr. Víctor Alejandro Soyos Suret, miembro del consejo consultivo del Sindicato de Trabajadores de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas del Ministerio Público: el Gobierno manifiesta que la muerte del sindicalista se debería al robo del carro en donde se encontraba la víctima y que el caso está en fase de investigación;
- asesinato del Sr. Luis Arnaldo Ávila, registrado por el Ministerio Público como Luis Haroldo García Ávila, señalado por la organización querellante como afiliado al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista sino que de manera informal ayudaba a los vendedores del mercado de Coatepeque en su conflicto con la alcaldía y la policía. El

Gobierno indica que el motivo del asesinato podría deberse al traslado del mercado de Coatepeque o también a una relación sentimental que la víctima mantenía con una mujer casada. El caso está en fase de investigación;

- asesinato del Sr. Julián Capriel Marroquín, secretario general adjunto del Sindicato de Vendedores de la Plaza Pública de Jocotán, según la organización querellante; afiliado al Sindicato Gremial de Vendedores y Similares de Jocotán, según el Gobierno: el Gobierno manifiesta que la muerte sería la consecuencia de diferencias personales con los yernos de la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Marco Tulio Ramírez Portela, secretario general de la subseccional de la finca Yuma del Sindicato de Trabajadores Bananeros del Departamento de Izabal (SITRABI): el Gobierno manifiesta que la víctima fue asesinada un día de elecciones políticas. La investigación apunta a que el fallecido había tenido un conflicto con un miembro de un partido político. Si bien los autores intelectuales del crimen han sido identificados, la investigación está agotada debido a que el testigo no quiere declarar por temor a represalias;
- asesinato del Sr. Julio César Ixcoy García, miembro del comité ejecutivo del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Miguel Pochuta: el Gobierno informa que una banda de asaltantes que operan en la zona del asesinato habrían atacado el autobús en donde viajaba la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Pedro Zamora, secretario general del Sindicato de Trabajadores de la Portuaria Quetzal Móvil: el Gobierno manifiesta que, según las investigaciones, el asesinato se habría dado por motivos personales. Si bien un sospechoso fue identificado y procesado, el Tribunal de sentencia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente pronunció una sentencia de absolución por falta de pruebas. Los recursos de casación y amparo presentados a continuación fueron denegados;
- asesinato del Sr. Rosalio Lorenzo, señalado por la organización querellante como dirigente del Sindicato de Mototaxis de Jalapa: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. El crimen se debería a una venganza personal. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato de la Sra. Maura Antonieta Hernández, señalada por la organización querellante como miembro del comité ejecutivo del sindicato (en formación) del sistema penitenciario: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista ya que trabajaba en el sistema penitenciario en donde, por ley, no existen sindicatos. La muerte se debería a represalias de una mara en contra del sistema penitenciario. El caso estaría en vías de resolución con la emisión de órdenes de aprehensión contra los jefes de la mara involucrada en el crimen;
- asesinato del Sr. Pedro Ramírez de la Cruz, señalado por la organización querellante como afiliado al Consejo Nacional Indígena Campesino y Popular: el Gobierno manifiesta que, con base en declaraciones de familiares, no consta que la víctima fuera sindicalista. El fallecido había denunciado malos manejos en diferentes ayudas económicas. Se dictó sentencia absolutoria a favor de las personas imputadas. Se planteó recurso de casación, el cual fue declarado improcedente;
- asesinato del Sr. Julio Pop Choc, señalado por la organización querellante como dirigente de una filial del Sindicato Nacional de Salud, afiliado a dicho sindicato según el Gobierno: el Gobierno manifiesta que la muerte habría sido causada por un asalto por robo y que la investigación está archivada;

- asesinato del Sr. Gilmer Orlando Borrer Zet, dirigente comunitario de San Juan Sacatepéquez, registrado por el Ministerio Público como Inmer Orlando Borrer Set: el Gobierno manifiesta que la muerte estaría relacionada con reivindicaciones sociales y que la víctima fue asesinada durante una protesta. Se indica que es imposible llevar a cabo la investigación por falta de colaboración de los testigos e imposibilidad de acceder a la zona de residencia de la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato de la Sra. Evelinda Ramírez Reyes y del Sr. Víctor Gálvez, líderes del Frente de Resistencia y Lucha por los Recursos Naturales y Derechos de los Pueblos (FRENA): el Gobierno manifiesta que los crímenes estarían relacionados con las reivindicaciones sociales llevadas a cabo por las víctimas en materia de suministro de la energía eléctrica por parte de la empresa Deocsa Deorsa. Una estructura criminal presente en el municipio de Malacatán ha sido identificada como autora de los crímenes. En el caso de la Sra. Evelinda Ramírez Reyes, el caso está en fase de investigación. En el caso de Víctor Gálvez, ya se han identificado a varios sospechosos. Para dos de ellos, el juicio está pendiente de inicio de debate oral mientras que para otro, se espera que se haga efectiva la orden de aprehensión;
- asesinato del Sr. Samuel Ramírez Paredes, secretario general del Sindicato de Trabajadores Bananeros de Panchoy: el Gobierno manifiesta que el crimen se debería a una venganza personal. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Juan Fidel Pacheco Coc, secretario general del Sindicato de la Unión de Empleados de Migración: el Gobierno manifiesta que las investigaciones conducen a la hipótesis de que el crimen se debería a un conflicto intersindical entre las tres organizaciones presentes en la Dirección General de Migración. El caso se encuentra en fase de investigación;
- asesinato del Sr. Bruno Ernesto Figueroa, secretario de finanzas de una subfilial del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Salud: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que el ataque que causó la muerte del sindicalista no era dirigida hacia él sino a un grupo de pilotos de autobuses que se encontraban en el lugar del crimen. El caso se encuentra en fase de investigación. Se citó al único testigo que se negó a declarar;
- asesinato del Sr. Salvador del Cid, señalado por la organización querellante como afiliado al Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Acasaguastlán: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. La muerte se debería a una venganza personal. Una orden de aprehensión ha sido emitida contra el sospechoso que aún no ha sido procesado;
- asesinato del Sr. Licinio Trujillo, afiliado al Sindicato Nacional de Salud en la filial de Puerto Barrios: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que la muerte se debería a diferencias personales con colegas de trabajo que no aceptaron el ascenso de la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Aníbal Ixcaquic, señalado por la organización querellante como afiliado al Sindicato del Frente de Vendedores de Guatemala: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. El crimen habría sido cometido por una mara que intentaba extorsionar al fallecido. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;



- asesinato de la Sra. Norma Sente Ixcaquic, registrada por el Ministerio Público como Norma Jeannette Zente Ordoñez, señalada por la organización querellante como afiliada al Sindicato del Frente de Vendedores de Guatemala: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. El Gobierno indica que era la cuñada del Sr. Aníbal Ixcaquic y que fueron asesinados juntos, siendo los motivos del crimen, por lo tanto, idénticos. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Matías Mejía, señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha: el Gobierno manifiesta que no aparece ninguna persona con este nombre en la base de datos de víctimas mortales del Ministerio Público;
- asesinato de la Sra. Juana Xoloja, registrada por el Ministerio Público como María Juana Chojlán Pelicó, señalada por la organización querellante como afiliada a la Asociación Comité de Desarrollo Campesino: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. Según las investigaciones, el asesinato se debería a un conflicto con dos vecinas que la habían amenazado de muerte. Se espera entrevistar a un testigo ya que las otras personas no quisieron declarar por temor a represalias;
- asesinato del Sr. Willy Morales, señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha y registrado por el Ministerio Público como Wilson Odair Morales Cerdón. El Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. Sus familiares indicaron que era miembro de un comité que luchaba contra las malas prácticas de las autoridades municipales. El Gobierno indica que el fallecimiento se debió a un accidente de tránsito sin que se pueda identificar al conductor. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Jorge Humberto Andrade señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha: el Gobierno manifiesta que era un líder comunitario y que su muerte sería el resultado de diferencias personales. Está pendiente de ejecutarse la orden de aprehensión contra autor del homicidio;
- asesinato del Sr. Adolfo Ich, señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha: el Gobierno manifiesta que la víctima era un líder comunitario. La víctima habría sido matada por los agentes de seguridad de la Compañía Guatemalteca de Níquel durante el bloqueo de una carretera. Se emitió orden de aprehensión contra los sospechosos;
- asesinato del Sr. Luis Felipe Cho, afiliado al Sindicato de la Municipalidad de Santa Cruz: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que la muerte podría ser debida a diferencias personales con un trabajador. Se logró identificar a un sospechoso y se está pendiente de la audiencia de orden de aprehensión;
- asesinato del Sr. Héctor García, afiliado al Sindicato de Trabajadores del Hotel Las Américas S.A. Profesionales: el Gobierno manifiesta que las investigaciones indican que la muerte sería el resultado de un asalto para robar la motocicleta de la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Miguel Ángel Felipe Sagastume, señalado por la organización querellante como fundador y exsecretario general del Sindicato de Trabajadores de la Finca El Real: el Gobierno manifiesta que, según declaraciones de compañeros de trabajo, la víctima era miembro del Sindicato de Trabajadores Bananeros (SITRAGSA). Las investigaciones apuntan al motivo pasional del crimen. El identificado autor del crimen y la víctima habrían estado saliendo con la misma

mujer. Una orden de aprehensión ha sido emitida y está pendiente que se haga efectiva;

- asesinato del Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez, secretario de trabajo y conflictos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque y miembro del consejo consultivo de la CUSG: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que el crimen se debería a las responsabilidades vecinales de la víctima que se había enfrentado a un delincuente en este marco. Dicho delincuente al parecer falleció, a raíz de lo cual varios miembros del sindicato, del que el Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez era dirigente, decidieron declarar sobre las múltiples amenazas de las cuales habían sido víctimas de parte de dicha persona. El caso está en fase de investigación;
- asesinato del Sr. Idar Joel Hernández Godoy, secretario de finanzas del Sindicato de Trabajadores Bananeros de Izabal (SITRABI): el Gobierno manifiesta que fue asesinado cuando conducía un vehículo de propiedad del SITRABI. El móvil del crimen podría ser de carácter personal. Se está pendiente de entrevistar a una compañera de trabajo de la víctima para avanzar en las investigaciones;
- asesinato del Sr. Manuel de Jesús Ramírez, secretario general del Sindicato de Trabajadores de Apoyo Técnico y Administrativo del Instituto de Defensa Pública Penal: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que la muerte del dirigente sindical constituiría un acto de represión antisindical. El caso está siendo investigado sin que se haya podido, de momento, identificar a los sospechosos.

**444.** Por comunicación de fecha 5 de marzo de 2013, el Gobierno manifiesta que el Ministerio Público de Guatemala ha decidido institucionalizar una mesa de trabajo de alto nivel con las principales centrales sindicales del país para el análisis de casos de violencia contra sindicalistas, que se reunirá una vez al mes a partir del 7 de marzo. Adicionalmente, el Ministerio Público reitera a la OIT su solicitud de asistencia técnica para enfrentar de manera más eficaz a la violencia antisindical.

**445.** Por comunicación de fecha 19 de abril de 2013, el Gobierno informa de las primeras acciones llevadas a cabo para dar aplicación al Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 por el Gobierno de Guatemala y el Presidente del Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT. Indica que el Ministro de Gobernación de Guatemala (encargado de la seguridad interna), el Ministro de Trabajo y los principales líderes sindicales de Guatemala se reunieron el 17 de abril de 2013 y que acordaron la adopción de los siguientes mecanismos:

- la conformación de una mesa política permanente entre los ministros de Estado y los dirigentes sindicales con reuniones mensuales;
- el establecimiento de una mesa técnica entre representaciones de las federaciones y confederaciones representadas y las autoridades del Ministerio de Gobernación, para el conocimiento y tratamiento de actos de violencia específicos;
- el establecimiento de sesiones específicas entre el Ministerio de Gobernación y confederaciones y federaciones específicas para el tratamiento de las problemáticas particulares de sus dirigentes en materia de seguridad;
- el establecimiento de una línea directa telefónica específica del Ministro de Gobernación para la denuncia inmediata de actos de amenaza y de delitos, para su prevención y combate.

## Otros actos de violencia y amenazas a sindicalistas

446. Respecto de los actos de violencia no mortales y amenazas antisindicales acerca de los cuales el Comité había solicitado informaciones urgentes sobre el estado de avance de las investigaciones y procesos penales, el Gobierno proporciona los siguientes elementos en comunicaciones de fechas 21 y 27 de agosto y 30 de octubre de 2012:
- en relación con las amenazas de muerte contra la sindicalista, Sra. Lesvia Morales, el Gobierno manifiesta que la ausencia de consignación del nombre completo de la persona objeto de las supuestas amenazas, imposibilita la búsqueda de los expedientes correspondientes por parte del Ministerio Público;
  - acerca de las amenazas de muerte contra el sindicalista, Sr. Leocadio Juracán, el Gobierno manifiesta que, según el Ministerio Público, no existe denuncia por los motivos planteados en la queja por lo que no se puede proceder a ninguna investigación;
  - en relación con los trabajadores heridos del Sindicato de Acciones de Pequeños Comerciantes y Similares, el Gobierno manifiesta que el Juzgado noveno de primera instancia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente ordenó, el 27 de junio de 2011, a solicitud del Ministerio Público la desestimación de la denuncia presentada por los trabajadores en virtud de que está prohibido ubicar ventas callejeras en las aceras y que la policía puede por lo tanto desalojar al infractor;
  - acerca de las amenazas de muerte formuladas contra los sindicalistas del Sindicato Nacional de Salud, el Gobierno manifiesta que las investigaciones se encuentran en fase conclusiva en relación con tres agraviados, ya que el Sr. Henry Giovanni Hernández Castro y la Sra. María Antonieta Gaitán Monzón renunciaron a su denuncia el 27 de agosto de 2012 y que Olga Marina Santos García manifestó estar de acuerdo en que se realice una junta conciliatoria, la cual debía en teoría realizarse el 5 de octubre. En cuanto a las amenazas de las cuales habría sido víctima el Sr. César Orlando Jiménez, secretario general de la filial del Hospital Hermano Pedro de Betancurt, el Ministerio Público informó que el caso se encuentra desestimado. En cuanto a los impactos de bala hacia la vivienda del secretario general del Hospital distrital de San Benito, Sr. Edgar Neftaly Aldana Valencia y amenazas de muerte en su contra, la denuncia fue ingresada al Ministerio Público. El Juzgado de primera instancia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente de San Benito autorizó la desestimación de la denuncia el 27 de junio de 2011 por existir desistimiento de parte del agraviado;
  - en relación con los alegatos de amenazas de muerte y lesiones sufridas por los miembros del Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque en el marco de un operativo policial para desalojarlos de sus puestos de trabajo, el Gobierno se vuelve a referir a la sentencia de 27 de mayo de 2011 en donde el Tribunal de sentencia penal narcoactividad y delitos contra el ambiente del municipio de Coatepeque condenó al jefe de la policía municipal por diferentes delitos en contra de la integridad física de los locatarios del mercado de Coatepeque cometidos el 6 de abril de 2009. El Gobierno precisa que, según datos de la Dirección General del Trabajo, entre las numerosas personas afectadas por las violencias policiales, tan sólo tres aparecían afiliadas al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque;
  - en relación con la agresión a las Sras. María de los Ángeles Ruano Almeda e Ingrid Migdalia Ruano, dirigentes del MSICG, el Gobierno manifiesta en su comunicación de fecha 27 de agosto de 2012 que el Juzgado undécimo de primera instancia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente desestimó el caso en una sentencia de fecha 25 de mayo de 2010;

- en relación con los alegados secuestro, tortura y violación de la Sra. María Vásquez, secretaria general adjunta del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Winners, el Gobierno manifiesta que, según el Ministerio Público, existían muchas contradicciones en lo relatado por la supuesta víctima y poca congruencia en su reacción emocional por lo que se había sugerido seguir investigando. La agraviada salió del país en el mes de marzo de 2010 sin que se tenga información de ella. Al no tener otra fuente de información sobre los hechos alegados se ha solicitado la desestimación de la denuncia ante el Juzgado de primera instancia penal de delitos contra el ambiente del municipio de Guatemala;
- acerca de los alegatos relativos a amenazas de muerte en contra de la Sra. Selfa Sandoval Carranza, directiva del Sindicato de Trabajadores bananeros de Izabal, SITRABI, el Gobierno manifiesta que, según el Ministerio Público, no existe denuncia alguna con estos nombres por lo que no se puede realizar ningún tipo de investigación a este respecto;
- en relación con los alegatos de desalojo ilegal con uso excesivo de la fuerza de miembros del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Distribuidora Petén (SITRAPETEN) el Gobierno indica que la Jueza de Paz Penal de Faltas de Turno ante la cual se presentó un recurso de exhibición personal (*habeas corpus*) a favor de varios integrantes del SITRAPETEN se trasladó hacia el área de la ciudad donde se encontraban los exhibidos. La Jueza ordenó al Director de la Policía Nacional Civil, como providencia de urgencia, que tomara las medidas necesarias para resguardar la vida e integridad física de los exhibidos así como proteger sus garantías constitucionales. El 14 de diciembre de 2009, el Juzgado octavo de primera instancia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente, decretó exhibición personal a favor de los integrantes del SITRAPETEN. En su decisión definitiva de fecha 18 de diciembre de 2009, el mismo Juzgado decidió finalmente declarar sin lugar la presente exhibición personal en la medida en que el oficio de la Dirección General de la Policía Nacional Civil estableció que ya se había prestado seguridad a favor de los exhibidos y que, por lo tanto, no se daban los presupuestos que la ley establece en materia de exhibición personal. En cuanto a la detención ilegal e intimidación de los miembros del SITRAPETEN en varios hoteles del país, el Gobierno indica en su comunicación de fecha 30 de octubre de 2012 que el Ministerio Público informa que, en el departamento del Sistema Informático de la Gestión de Casos (SICOMP), no se ha registrado ninguna denuncia a este respecto.

**447.** Acerca de esta lista de casos de alegadas violencias y amenazas, el Gobierno solicita que: se requiera a la organización querellante se sirva ampliar los datos que ayuden a individualizar la denuncia mencionada en la queja para poder realizar la investigación correspondiente en los casos que procede, y que se proceda al cierre definitivo del caso cuando el Ministerio Público solicite el desistimiento.

### **Reconocimiento y registro de sindicatos**

**448.** Por comunicación de fecha 14 de febrero de 2013, el Gobierno indica que en virtud del Reglamento de la Dirección General del Sistema Penitenciario, todo el personal que labore en la Dirección General del Sistema Penitenciario es considerado personal de seguridad, por lo tanto no podrá participar en organizaciones sindicales. El Gobierno considera, por consiguiente, no dar lugar a la solicitud de reconocimiento por la prohibición legal expresa al derecho de sindicación dentro del sistema penitenciario.

**449.** En cuanto a la alegada negación de inscripción del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Río Bravo, el Gobierno requiere que la organización querellante proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización ya que, en

la base de datos de la Dirección General del Trabajo, aparece registrado únicamente el Sindicato de Trabajadores Municipales de la Municipalidad de Río Bravo del Departamento de Suchitepequez-SITRAMURB, inscrito el 30 de marzo de 2005 y actualmente inactivo por falta de representante legal.

- 450.** Acerca del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (SITRAMARN), el Gobierno indica que quedó inscrito en 2006 y que la personería jurídica del sindicato fue inscrita el 25 de noviembre de 2010. Informa además, en su comunicación de fecha 6 de diciembre de 2012, que la Corte Suprema de Justicia y la Corte Constitucional declararon improcedente la acción de amparo presentada por la Procuraduría General de la Nación en contra de la decisión del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de inscribir al SITRAMARN.

### ***Clima de impunidad laboral***

- 451.** Por comunicación de fecha 27 de diciembre de 2012, el Gobierno envía sus observaciones acerca de los alegatos relacionados con los retrasos injustificados del sistema de justicia laboral guatemalteco y de su actuación en materia de discriminación antisindical que darían lugar a una situación de denegación de justicia y a un clima de impunidad laboral. A este respecto, el Gobierno indica lo siguiente:

- se puso en marcha el Centro de Justicia Laboral en septiembre de 2011 para unificar la actuación de los juzgados de primera instancia de trabajo y previsión social, las salas correspondientes de las cortes de apelación, el Centro de Mediación y Conciliación y la Oficina de la Defensoría del Trabajador del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Mediante la implementación de la reducción del proceso ordinario laboral, se logró en menos de un año una notable reducción de la mora judicial, con una tramitación media que pasó de tres años a ocho meses;
- se está implementando el plan tolerancia cero a la corrupción;
- las denuncias y quejas de la organización querellante deberían especificar los casos concretos a los que se refieren y deberían ser también objeto de debate ante las instancias nacionales. El Gobierno opina que la formulación de quejas de carácter genérico afecta la consolidación de los cambios y debilitan las instituciones públicas;
- sobre la afirmación de que, en virtud del Código del Trabajo, los jueces de trabajo deberían ordenar la reinstalación de los trabajadores (despedidos por motivos antisindical) dentro de un plazo de 24 horas, el Gobierno indica que en virtud del artículo 209 del Código del Trabajo y del artículo 12 de la Constitución Política sobre el derecho al debido proceso, la reinstalación no puede ser firme de inmediato en caso de impugnación de la resolución judicial por parte del empleador;
- según el informe de la Secretaría General de la Presidencia del Organismo Judicial para 2012, los jueces de primera instancia de trabajo procedieron a 742 reinstalaciones durante ese año.

- 452.** Acerca del despido de 13 trabajadores del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala en 2003, respecto de los cuales no se habría cumplido con las órdenes judiciales de reinstalación, el Gobierno informa, por comunicación de fecha 14 de marzo de 2013, que la Corte de Constitucionalidad declaró sin lugar, por sentencia de 20 de noviembre de 2009, el recurso presentado por el empleador y que, al día de hoy, ocho de los 13 trabajadores fueron efectivamente reinstalados, los demás cinco prefirieron recibir indemnizaciones compensatorias en vez de ser reinstalados.



**Ejercicio de la libertad sindical en el sector de la maquila**

**453.** En una comunicación de fecha 15 de enero de 2013, en respuesta a alegatos examinados por el Comité en anteriores informes relativos a este caso, el Gobierno envía informaciones acerca de la existencia de organizaciones sindicales en la maquila así como sobre la acción de la Inspección del Trabajo en dicho sector. Sobre el primer aspecto, el Gobierno señala que no se cuenta con un dato exacto de los sindicatos pertenecientes a la maquila pero que sí puede indicar el nombre de cuatro sindicatos activos cuyas empresas pertenecen al sector de la maquila. Se trata del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Textil Modernos S.A. (STETMSA), del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Winners S.A. (SITRAWINSA), del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Koas Modas S.A. (SITRASEOKHWASA), del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Serigrafía Seok Hwa S.A. (SITRASEOKHWASA). Sobre el segundo aspecto, el Gobierno indica que en 2012 se realizaron 699 visitas a empresas del sector de la maquila, de las cuales 76 se realizaron de oficio.

**Detención de miembros del Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado**

**454.** Por medio de una comunicación de fecha 6 de mayo de 2013, el Gobierno de Guatemala envía observaciones acerca de los alegatos de detención ilegal de 49 afiliados del Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado y de su procesamiento penal por haber participado en una medida de protesta pacífica en mayo de 2008. El gobierno indica que ante los efectos de la paralización del transporte pesado sobre los servicios públicos de salud, alimentación y transporte, el Presidente de la República decretó, de conformidad con la Constitución nacional, el Estado de Prevención en todo el territorio nacional, limitando algunos derechos fundamentales de los ciudadanos para garantizar la vida y la seguridad de las personas.

**455.** El Gobierno señala que, según los datos de la policía nacional civil, se detuvieron el 8 de mayo de 2008 a 35 personas que estaban bloqueando la ruta al Pacífico. De dichas 35 personas, dos de ellas han sido objeto de un proceso penal relacionado con su participación en el bloqueo de carretera. Fueron liberadas el mismo día de su detención bajo caución y se beneficiaron luego de la suspensión condicional de la persecución penal, por el delito de actividades contra la seguridad interior de la nación, el cual venció el 11 de noviembre de 2011. El Gobierno indica que el Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado no aparece en los registros de la Dirección General de Trabajo y que la única organización sindical del trabajo pesado inscrita es el Sindicato General de Trabajadores de Transporte Pesado, inactivo desde 1972. Por esta ausencia de registro, el Gobierno lamenta no poder confirmar que las personas objeto de procesos penales a raíz de su participación en la protesta sean o no miembros de un sindicato o dirigentes sindicales y solicita por lo tanto que el MSICG amplíe la información proporcionada acerca de la mencionada organización sindical del transporte pesado.

**456.** El Gobierno señala finalmente que una tercera persona, Rolando Eliveo Hernández Aguilar, está encarcelada bajo régimen de prisión preventiva desde julio de 2012 por delitos relacionados con la extorsión de fondos a transportistas llevada a cabo por una banda criminal a partir de 2011 y que una cuarta persona, Marcelo Martínez Gómez, fue objeto de una condena penal condicional por un delito anterior a la protesta, producido en 2007, de portación ilegal de armas de fuego.

## D. Conclusiones del Comité

457. *El Comité recuerda que, en el presente caso, las organizaciones querellantes alega numerosos asesinatos y actos de violencia contra sindicalistas y actos de discriminación antisindical, así como obstáculos al ejercicio de los derechos sindicales y al diálogo social, denegación de personería jurídica a varios sindicatos y fallas en el sistema que producen impunidad penal y laboral.*
458. *El Comité deplora profundamente y por quinta vez los numerosos actos de violencia contenidos en la queja y expresa su grave y creciente preocupación ante el elevado número de dirigentes sindicales y sindicalistas asesinados. El Comité vuelve a señalar a la atención del Gobierno que los derechos sindicales sólo pueden ejercerse en un clima desprovisto de violencia, de presiones o de amenazas de toda índole contra los sindicalistas, y que incumbe a los gobiernos garantizar el respeto de este principio [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 44].*
459. *El Comité observa que desde el último examen de este caso, una queja relativa al incumplimiento por Guatemala del Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), ha sido presentada por varios delegados trabajadores a la 101.ª reunión (2012) de la Conferencia Internacional del Trabajo en virtud del artículo 26 de la Constitución de la OIT. El Comité toma nota que en su sesión de marzo de 2013, el Consejo de Administración de la OIT decidió, ante la firma, el 26 de marzo de 2013, de un Memorando de Entendimiento entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT, aplazar hasta su sesión de octubre de 2013 la adopción de la decisión de constituir una comisión de encuesta.*
460. *El Comité toma nota con interés de que, en dicho Memorando de Entendimiento, el Gobierno de Guatemala se compromete, entre otros, a: establecer a través de los órganos judiciales del Estado investigaciones independientes y expeditivas a la mayor brevedad para deducir responsabilidades y sancionar a los autores materiales e intelectuales de los asesinatos de sindicalistas; garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, con medidas eficaces de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas para que puedan llevar a cabo sus actividades sindicales. El Comité espera firmemente que los compromisos asumidos por el Gobierno en el Memorando de Entendimiento se traducirán en acciones y resultados concretos. A este respecto, el Comité toma nota con interés de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca de las primeras acciones llevadas a cabo para dar aplicación al Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 y, en particular: de la conformación de una Mesa Política Permanente entre los Ministros de Estado y los dirigentes sindicales con reuniones mensuales; del establecimiento de una mesa técnica entre representaciones de las federaciones y confederaciones representadas y las autoridades del Ministerio de Gobernación, para el conocimiento y tratamiento de actos de violencia específicos; del establecimiento de sesiones específicas entre el Ministerio de Gobernación y confederaciones y federaciones específicas para el tratamiento de las problemáticas particulares de sus dirigentes en materia de seguridad y del establecimiento de una línea directa telefónica específica del Ministro de Gobernación para la denuncia inmediata de actos de amenaza y de delitos, para su prevención y combate. El Comité urge al Gobierno a que le siga informando a la mayor brevedad del conjunto de las acciones tomadas para dar aplicación al Memorando de Entendimiento así como de los resultados obtenidos.*

## **Alegatos de violencia ya examinados**

461. *El Comité toma nota de las declaraciones del MSICG acerca de la completa ineficacia de los órganos de investigación penal, de la debilidad de la Fiscalía especial de delitos contra sindicalistas y de la práctica del Ministerio Público de descartar desde un principio los posibles motivos antisindicales de los asesinatos.*
462. *El Comité toma nota de que el Gobierno de Guatemala informa que el Ministerio Público de Guatemala ha decidido institucionalizar una mesa de trabajo de alto nivel con las principales centrales sindicales del país para el análisis de casos de violencia contra sindicalistas, que se reunirá una vez al mes a partir del 7 de marzo y que, adicionalmente, el Ministerio Público reitera a la OIT su solicitud de asistencia técnica para enfrentar de manera más eficaz a la violencia antisindical.*
463. *El Comité toma nota de la información de conjunto proporcionada por el Gobierno sobre el estado de avance de las investigaciones y procesos penales relativos a 51 asesinatos sometidos al examen del Comité de Libertad Sindical, la mayoría de ellos en el marco de este caso. El Comité constata que la Fiscalía especial de delitos contra sindicalistas trata una minoría de los asesinatos señalados, que el Ministerio Público considera que una parte sustancial de las víctimas no tienen vínculos sindicales y que la mayoría de los asesinatos constituirían casos de delincuencia común. El Comité observa también que sentencias judiciales habrían sido dictadas en seis casos, una de las cuales condenatoria, que en 18 casos se habrían agotado las investigaciones y que respecto de los demás asesinatos se seguiría con las investigaciones o con las etapas sucesivas del procedimiento penal.*
464. *Acerca de los asesinatos de los Sres. Diego Gustavo Chite Pu y Sergio Alejandro Ramírez Huezo, el Comité toma nota de la información proporcionada por el Gobierno indicando que su muerte se debió a un uso excesivo de la fuerza por parte de la policía municipal que disparó a vendedores informales que se negaban a ser desplazados y que el 27 de mayo de 2011, el Tribunal de sentencia penal narcoactividad y delitos contra el ambiente del municipio de Coatepeque condenó al jefe de la policía municipal a una pena de 52 años y seis meses de prisión.*
465. *Respecto de los asesinatos de los Sres. Pedro Zamora y Pedro Ramírez de la Cruz, el Comité toma nota de las sentencias de absolución pronunciadas por las jurisdicciones penales con respecto de los posibles autores materiales de dichos asesinatos. El Comité lamenta profundamente la impunidad que resulta de esta situación. El Comité recuerda que la ausencia de fallos contra los culpables comporta una impunidad de hecho que agrava el clima de violencia y de inseguridad, lo cual es extremadamente perjudicial para el ejercicio de las actividades sindicales [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 52]. El Comité urge al Gobierno a que se retomen las investigaciones para que todos los actores e instigadores de estos asesinatos así como los motivos de los crímenes sean identificados y que los culpables sean procesados y sancionados ante los tribunales. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de toda evolución en cuestión.*
466. *El Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca del inicio de procesos ante las jurisdicciones penales en relación con los asesinatos de los Sres. Romero Estacuy, Víctor Gálvez, Jorge Humberto Andrade y Adolfo Ich y de las investigaciones en curso acerca de los asesinatos de los Sres. y Sras. Mario Caal, Pedro Antonio García, Manuel de Jesús Ramírez, Víctor Alejandro Soyos Suret, Juan Fidel Pacheco Curec, Evelinda Ramírez Reyes, Salvador del Cid, María Juana Chojlán Pelicó, Miguel Ángel Felipe Sagastume e Idar Joel Hernández Godoy. Recordando la necesidad de que en los casos en que las investigaciones judiciales relacionadas con la muerte de sindicalistas parecen prolongarse excesivamente los procesos se resuelvan con rapidez*

[véase **Recopilación**, op. cit., quinta edición, párrafo 53] el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del avance y de los resultados de dichos procesos e investigaciones.

467. En relación con las investigaciones en curso acerca del asesinato del Sr. Idar Joel Hernández Godoy, dirigente del Sindicato de Trabajadores Bananeros de Izabal (SITRABI), el Comité constata que el Ministerio Público no considera el posible carácter antisindical del crimen a pesar de que otro dirigente de la misma organización sindical fue asesinado en años recientes (el Sr. Marco Tulio Ramírez Portela), que dicho sindicato ha denunciado amenazas de muerte en contra de sus dirigentes y afiliados y que la víctima viajaba en un vehículo de la organización sindical. El Comité insta por lo tanto al Gobierno a que proporcione a la mayor brevedad esclarecimientos sobre los motivos que condujeron al Ministerio Público a descartar el posible carácter antisindical del asesinato y que se tomen todas las medidas necesarias para identificar y sancionar a los autores del asesinato.
468. Acerca de los asesinatos de Marco Tulio Ramírez Portela, Jaime Nery González, Julián Capriel Marroquín, Lisinio Aguirre Trujillo, Julio César Ixcoy García, Rosalio Maldonado Lorenzo, Norma Jeannette Zente Ordoñez, Julio Pop Choc, Inmer Orlando Borrer Set, Samuel Ramírez Paredes, Héctor García, Walter Aníbal Ixcaquic Mendoza, Norma Jeannette Zente Ordoñez, Wilson Morales, Olga Marina Ramírez Saneé, el Comité toma nota con suma preocupación de las informaciones del Gobierno sobre el agotamiento de las investigaciones. El Comité observa con especial preocupación que en la mayoría de los casos, el Ministerio Público no proporciona informaciones sustanciales sobre las iniciativas tomadas para identificar posibles vínculos entre las actividades sindicales de las víctimas y su asesinato.
469. Acerca del asesinato de la Sra. Maura Antonieta Hernández, señalada por la organización querellante como miembro del comité ejecutivo del sindicato (en formación) del sistema penitenciario, el Comité constata que el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista ya que trabajaba en el sistema penitenciario en donde, por ley, no existen sindicatos. Si bien toma también nota de las indicaciones del Gobierno según las cuales el presente caso obedece a una represalia de la mara Salvatrucha ante el sistema penitenciario, el Comité quiere sin embargo recordar el principio según el cual el personal de establecimientos penitenciarios deberá gozar del derecho de sindicación [véase **Recopilación**, op. cit., quinta edición, párrafo 232]. El Comité observa adicionalmente que, en el marco de este caso, las organizaciones querellantes han señalado que se han presentado solicitudes de inscripción de sindicatos del sistema penitenciario y que el Gobierno informa que dichas solicitudes fueron denegadas con base en la legislación vigente que prohíbe el derecho de sindicación a los trabajadores de la Dirección General del Sistema Penitenciario. El Comité pide por lo tanto al Gobierno que tome las medidas necesarias para que el posible carácter antisindical del crimen sea plenamente tomado en consideración en el desarrollo de las investigaciones y procedimientos penales relativos a este caso. El Comité pide que se le mantenga informado al respecto.
470. En relación con el asesinato del Sr. Matías Mejía, señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha, el Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que no aparece ninguna persona con este nombre en la base de datos de víctimas mortales del Ministerio Público. Asimismo, acerca de los alegatos de amenazas de muerte en contra de la Sra. Selfa Sandoval Carranza, directiva del SITRABI por una parte y de los alegatos de detención ilegal e intimidación de los miembros del SITRAPETEN en varios hoteles del país por otra, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que, en ambos casos, no existe ninguna denuncia con estos nombres. El Comité pide por lo tanto a las organizaciones querellantes que, respecto de estos tres casos,

*indiquen con mayor precisión el nombre completo de las personas agraviadas, el lugar de los hechos y las jurisdicciones ante las cuales se presentaron las denuncias así como todas las informaciones a su alcance.*

- 471.** *En relación con los asesinatos de los Sres. Armando Sánchez, asesor del Sindicato de Comerciantes de Coatepeque y Liginio Aguirre, afiliado al Sindicato de Trabajadores de Salud de Guatemala, el Comité vuelve a lamentar que el Gobierno no haya proporcionado ninguna información al respecto. Por consiguiente, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos asesinatos.*
- 472.** *El Comité toma nota de los elementos comunicados por el Gobierno respecto de los actos de violencia no mortales y amenazas antisindicales acerca de los cuales el Comité había solicitado informaciones urgentes sobre el estado de avance de las investigaciones y procesos penales. Acerca de las amenazas de muerte contra la sindicalista, Sra. Lesvia Morales, el Comité toma nota tanto de la reafirmación por parte del MSICG de que una denuncia fue presentada ante el Ministerio Público distrital como de las observaciones del Gobierno que manifiesta que la ausencia de consignación del nombre completo de la persona objeto de las supuestas amenazas, imposibilita la búsqueda de los expedientes correspondientes por parte del Ministerio Público. El Comité observa que la identificación de la denuncia relativa a las amenazas de muerte en contra de la Sra. Lesvia Morales constituye una cuestión pendiente de resolución desde hace mucho tiempo. El Comité insta por lo tanto al Gobierno y a la organización querellante a que colaboren de buena fe para que se identifique el expediente correspondiente.*
- 473.** *Respecto de los alegatos de intento de asesinato y amenazas de muerte en contra del Sr. Leocadio Juracán, dirigente del CCDA y del MSICG, el Comité toma nota de las versiones contradictorias de la organización querellante y del Gobierno acerca de la existencia de una denuncia ante el Ministerio Público. El Comité toma también nota de las indicaciones de la organización querellante según las cuales el caso fue también denunciado ante la Procuraduría de Derechos Humanos, la cual habría coordinado medidas de protección temporal a favor del dirigente sindical antes de su salida del país. El Comité pide por lo tanto al Gobierno que se ponga sin demora en contacto con la Procuraduría de Derechos Humanos para identificar el caso en cuestión y poder dar informaciones completas sobre las acciones tomadas por el Estado respecto de esta denuncia.*
- 474.** *En relación con los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial, las amenazas de muerte y las lesiones sufridas por los sindicalistas del Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque, el Comité toma nota de que el Gobierno informa de la sentencia, de 27 de mayo de 2011, en la que el Tribunal de sentencia penal narcoactividad y delitos contra el ambiente del municipio de Coatepeque condenó al jefe de la policía municipal por diferentes delitos en contra de la integridad física de los locatarios del mercado de Coatepeque cometidos el 6 de abril de 2009. El Gobierno precisa que, según datos de la Dirección General del Trabajo, entre las numerosas personas afectadas por las violencias policiales, tan sólo tres aparecían afiliadas al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque. Al tiempo que toma nota de esta información, el Comité observa que los alegatos relativos al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque no se limitan al desalojo de los locatarios del mercado de Coatepeque el 6 de abril de 2009 sino que se extienden a intentos de ejecución extrajudicial y a repetidas amenazas de muerte. Por lo tanto, el Comité urge nuevamente al Gobierno a que se inicie una investigación judicial independiente sobre los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial y amenazas de muerte. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de manera detallada sobre dichas investigaciones y sobre los procedimientos penales iniciados en consecuencia.*



475. *Acerca de la situación de los trabajadores heridos del Sindicato de Acciones de Pequeños Comerciantes y Similares, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que la denuncia del sindicato fue desestimada con base en la prohibición de ubicar ventas callejeras en las aceras y en la autoridad que tiene por lo tanto la policía de desalojar a los infractores. Asimismo, acerca de los alegatos de desalojo ilegal con uso excesivo de la fuerza de miembros del SITRAPETEN, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que el recurso de exhibición personal presentado fue declarado sin lugar por la jurisdicción competente. Al observar que en el marco de este caso, existen varias instancias de uso excesivo de la fuerza por parte de la policía ante manifestaciones o concentraciones de trabajadores, el Comité recuerda el principio según el cual las autoridades sólo deberían recurrir a la fuerza pública cuando se halla realmente amenazado el orden público. La intervención de la fuerza pública debe guardar debida proporción con la amenaza del orden público que se trata de controlar y los gobiernos deberían tomar disposiciones para que las autoridades competentes reciban instrucciones adecuadas con el objeto de eliminar el peligro que implica los excesos de violencia cuando se trata de controlar manifestaciones que pudieran entrañar alteración al orden público [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 140]. El Comité pide al Gobierno que tome todas las medidas necesarias, tales como la emisión de instrucciones, la elaboración de un código de conducta o la realización de cursos de sensibilización y capacitación para que las fuerzas del orden den plena aplicación a este principio. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado a este respecto.*
476. *En relación con las alegaciones de amenazas de muerte formuladas en contra de trabajadores del Sindicato Nacional de Salud, el Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca del desistimiento de sus denuncias por parte de los Sres. y Sras. Henry Giovanni Hernández Castro, María Antonieta Gaitán Monzón y Edgar Neftaly Aldana Valencia.*
477. *En relación con las denuncias presentadas por la Sra. María Vásquez, secretaria general adjunta del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Winners por secuestro, tortura y violación; por las Sras. María de los Ángeles Ruano Almeda e Ingrid Migdalia Ruano, dirigentes del MSICG, por agresión, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que fueron desestimadas por los tribunales competentes.*
478. *En relación con el paradero de la menor María Antonia Dolores López, las investigaciones en relación con las acciones penales iniciadas contra los dirigentes del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa, el Comité vuelve a lamentar que el Gobierno no haya proporcionado ninguna información al respecto. Por consiguiente, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos casos.*

### **Nuevos alegatos de violencia**

479. *El Comité toma nota con suma preocupación de que la CUSG alega el asesinato a balazos del Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez, secretario de trabajo y conflictos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque y miembro del consejo consultivo de la CUSG, el día 2 de abril de 2012. El Comité deplora profundamente este nuevo asesinato y reitera los principios mencionados en los párrafos anteriores. El Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que el crimen se debería a las responsabilidades vecinales de la víctima que se había enfrentado a un delincuente en este marco. El Comité constata sin embargo que el Gobierno informa también que varios miembros del sindicato del cual formaba parte la víctima habían sido objeto de múltiples amenazas por parte del autor del crimen. El Comité insta por lo tanto al Gobierno a que proporcione a la mayor brevedad esclarecimientos sobre los motivos que condujeron al Ministerio Público a descartar el posible carácter antisindical del*

*asesinato y que se tomen todas las medidas necesarias para identificar y sancionar a los culpables.*

- 480.** *El Comité toma nota con suma preocupación de que el MSICG alega que el Sr. Manuel de Jesús Ramírez, secretario general del Sindicato de Trabajadores de Apoyo Técnico y Administrativo del Instituto de la Defensa Pública Penal, fue asesinado el 1.º de junio de 2012. El Comité deplora profundamente este nuevo asesinato y reitera los principios mencionados en los párrafos anteriores. El Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que la muerte del dirigente sindical constituiría un acto de represión antisindical y que el caso está siendo investigado sin que se haya podido, de momento, identificar a los sospechosos. Recordando los principios y a mencionados respecto de la lucha contra la impunidad y de la necesaria celeridad de las investigaciones y procesos judiciales en caso de actos de violencia antisindical, el Comité insta al Gobierno a que se tomen todas las medidas para que se identifiquen y sancionen a los culpables de este crimen a la mayor brevedad y que se le mantenga informado al respecto.*
- 481.** *A la luz de los distintos elementos contenidos tanto en los párrafos sobre los casos de violencia ya examinados como sobre los nuevos alegatos de violencia, el Comité observa con grave preocupación que, de los 51 asesinatos respecto de los cuales el Gobierno proporciona informaciones, y a pesar de que numerosos crímenes remontan al año 2007, hasta el día de hoy se ha producido tan sólo una sentencia condenatoria. El Comité observa también con preocupación, que respecto de los numerosos alegatos de actos de violencia antisindical no mortales tales como intentos de asesinato, violaciones, lesiones, secuestros o amenazas de muerte, no se ha reportado ningún caso en donde se haya identificado al posible autor de los hechos y que en la mayoría de los casos, a pesar de la suma gravedad de los hechos denunciados, no se han iniciado investigaciones sustanciales por parte de las autoridades. A este respecto, el Comité observa también el elevado número de desistimientos de denuncia por parte de las presuntas víctimas así como las numerosas instancias en donde los testigos se niegan a declarar por temor a represalias.*
- 482.** *El Comité constata en segundo lugar que la Fiscalía de delitos contra sindicalistas sólo trata un número reducido de casos y que sus investigaciones no han permitido todavía la condena por las jurisdicciones penales de ningún culpable. El Comité observa especialmente que en los tres asesinatos (Sres. Romero Istacuy, Pedro Antonio García y Manuel de Jesús Ramírez) considerados por el Ministerio Público como actos de represión antisindical, las investigaciones de la Fiscalía especial no han dado lugar a ningún resultado tangible hasta el día de hoy.*
- 483.** *El Comité constata adicionalmente las frecuentes discrepancias entre las conclusiones del Ministerio Público y los alegatos de la organización querellante acerca de la pertenencia de las víctimas de asesinatos a organizaciones sindicales. A este respecto, el Comité observa que en la mayoría de los casos en donde ha sido descartada la afiliación sindical de los fallecidos, no existe constancia de solicitudes de información a la Dirección General del Trabajo ni de contactos con las organizaciones sindicales afectadas de parte del Ministerio Público. El Comité observa también que en la mayoría de los asesinatos examinados en el marco de este caso, la información enviada por el Gobierno no proporciona elementos sustanciales sobre las iniciativas tomadas por el Ministerio Público para identificar posibles vínculos entre las actividades sindicales de las víctimas y su asesinato, aún en aquellos casos en donde parecen existir serios indicios de tal posibilidad.*
- 484.** *Subrayando de nuevo que la libertad sindical sólo puede ejercerse en una situación en que se respeten y garanticen plenamente los derechos humanos fundamentales, en particular, los relativos a la vida y a la seguridad de la persona y que la ausencia de fallos contra los*

*culpables comporta una impunidad de hecho que agrava el clima de violencia y de inseguridad, lo cual es extremadamente perjudicial para el ejercicio de las actividades sindicales [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 43 y 52] y recordando los compromisos asumidos por el Gobierno de Guatemala mediante el Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013, el Comité urge al Gobierno a que tome, de manera inmediata, las medidas más enérgicas para combatir la impunidad que se constata en relación con los alegatos de violencia antisindical y para asegurar la plena toma en consideración de los principios de la libertad sindical en las actuaciones del Ministerio Público y de las jurisdicciones penales. En este sentido, el Comité insta especialmente al Gobierno a que:*

- *tome medidas para que, de manera sistemática, se entablen investigaciones judiciales independientes cuando se reciban denuncias de actos antisindicales;*
- *desarrolle y aplique medidas de protección eficaces para las personas que aceptan colaborar con las investigaciones penales relacionadas con los actos de violencia antisindical;*
- *garantice que el Ministerio Público solicite de manera sistemática informaciones a las organizaciones sindicales involucradas para determinar la pertenencia de las víctimas al movimiento sindical y para identificar los posibles motivos antisindicales de los delitos objeto de investigación. A este respecto, el Comité pide especialmente al Gobierno que asegure que el Ministerio Público reexamine con las organizaciones sindicales involucradas todos los casos de asesinatos que no han dado lugar todavía a sentencias condenatorias, incluyendo los casos en donde las investigaciones están consideradas como agotadas;*
- *se fortalezca de manera sustancial los recursos y la capacitación del Ministerio Público, en particular de la Fiscalía sobre delitos contra sindicalistas, en materia de libertad sindical. A este respecto, el Comité toma nota de la solicitud de asistencia técnica formulada por el Gobierno.*

## **Otros alegatos**

- 485.** *En relación con la denegación del registro de los sindicatos del sistema penitenciario, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que en virtud del Reglamento de la Dirección General del Sistema Penitenciario, todo el personal que labore en la Dirección General del Sistema Penitenciario es considerado personal de seguridad, y que por lo tanto existe una prohibición legal expresa al derecho de sindicación dentro del sistema penitenciario. A este respecto, el Comité recuerda el principio, basado en los artículos 2 y 9 del Convenio núm. 87, según el cual, el personal de establecimientos penitenciarios deberá gozar del derecho de sindicación [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 232]. El Comité pide por lo tanto al Gobierno que tome sin demora las medidas necesarias para registrar a los sindicatos del sistema penitenciario y para poner su legislación de conformidad con el Convenio núm. 87 y los principios de la libertad sindical, extendiendo el derecho de sindicación al personal penitenciario. El Comité señala a la atención de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) los aspectos legislativos de esta cuestión.*
- 486.** *En cuanto a la alegada negación de inscripción del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Río Bravo, el Comité toma nota de las observaciones del Gobierno y pide a la organización querellante que proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización en la base de datos de la Dirección General del Trabajo.*

- 487.** *Acerca del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (SITRAMARN), el Comité toma nota de que el Gobierno indica que quedó inscrito en 2006, que la personería jurídica del sindicato fue inscrita el 25 de noviembre de 2010 y que la Corte Suprema de Justicia y la Corte Constitucional declararon improcedente la acción de amparo presentada por la Procuraduría General de la Nación en contra de la decisión del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de inscribir al SITRAMARN. El Comité confía en que el SITRAMARN queda ahora plenamente registrado y que puede desarrollar sus actividades sindicales con completa normalidad.*
- 488.** *Acerca de los alegatos relacionados con los retrasos injustificados del sistema de justicia laboral guatemalteco y de su actuación en materia de discriminación antisindical que darían lugar a una situación de denegación de justicia y a un clima de impunidad laboral, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que:*
- *mediante la creación del Centro de Justicia Laboral y la implementación de la reducción del proceso ordinario laboral, se logró en menos de un año una notable reducción de la mora judicial, con una tramitación media que pasó de tres años a ocho meses;*
  - *en virtud del artículo 209 del Código del Trabajo y del artículo 12 de la Constitución Política sobre el derecho al debido proceso, la reinstalación no puede ser firme de inmediato en caso de impugnación de la resolución judicial por parte del empleador;*
  - *los jueces de primera instancia de trabajo procedieron a 742 reinstalaciones durante el año 2012.*
- 489.** *El Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca de la reinstalación de los trabajadores del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala que habían sido despedidos en 2003.*
- 490.** *El Comité toma también nota de los elementos proporcionados por el Gobierno acerca de la detención de trabajadores del transporte pesado en el marco de un movimiento de protesta en mayo de 2008, el cual, según el Gobierno, habría dado lugar a bloqueos de carretera que habrían puesto en peligro la salud y la seguridad de las personas, justificando la limitación de ciertos derechos fundamentales mediante la declaración del Estado de Prevención por parte del Presidente de la República. El Comité toma nota de las observaciones del Gobierno según las cuales 35 personas fueron detenidas el 8 mayo de 2008 por el bloqueo de la ruta al Pacífico, que dos de dichas 35 personas fueron objeto de un proceso penal por el delito de actividades contra la seguridad interior de la nación, que ambas personas fueron liberadas inmediatamente bajo caución y que se beneficiaron luego de la suspensión condicional de la persecución penal. A este respecto, el Comité quiere recordar que el arresto y la detención de sindicalistas, incluso por motivos de seguridad interior, puede suponer un grave entorpecimiento del ejercicio de los derechos sindicales si no van acompañadas de garantías judiciales apropiadas [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 75].*
- 491.** *El Comité toma también nota de que el Gobierno indica que el Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado no aparece en los registros de la Dirección General de Trabajo, lo cual impide determinar si las personas objeto de procesos penales por su participación en el mencionado movimiento de protesta eran o no miembros de un sindicato o dirigentes sindicales. El Comité pide a la organización querellante que proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización sindical.*
- 492.** *El Comité lamenta nuevamente que el Gobierno no haya proporcionado ninguna información en relación con otras de sus recomendaciones anteriores:*

- acciones penales iniciadas en contra de los dirigentes sindicales del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa;
- las investigaciones en relación con la elaboración de listas negras;
- las alegadas violaciones al ejercicio de la libertad sindical en los hoteles Las Américas S.A. y Crown Plaza Guatemala;
- las instancias judiciales en relación con las órdenes de reinstalación y los despidos en el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Chimaltenango.

- 493.** *El Comité urge nuevamente al Gobierno a que comunique las informaciones solicitadas sobre estos alegatos. El Comité vuelve a recordar que la práctica consistente en establecer listas negras de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye una grave amenaza para el libre ejercicio de los derechos sindicales y, en general, los gobiernos deberían tomar medidas enérgicas para combatir tales prácticas [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 803].*
- 494.** *El Comité toma nota de los elementos proporcionados por el Gobierno acerca de la existencia de cuatro organizaciones sindicales activas en la maquila así como sobre la acción de la Inspección del Trabajo en dicho sector.*
- 495.** *El Comité toma nota finalmente de las informaciones adicionales y nuevos alegatos enviados por el MSICG por medio de comunicaciones de fechas 15, 17, 18, 20 y 22 de febrero de 2013, acerca del clima de impunidad laboral y de los obstáculos al reconocimiento y registro de las organizaciones sindicales así como respecto de actos de acoso y persecución penal en contra del Sindicato de Trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Sindicato de Trabajadores Profesionales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Sindicato de Trabajadores Organizados de la Procuraduría General de la Nación y el Sindicato de Trabajadores de la Contraloría General de Cuentas Unidos por el Desarrollo. El Comité pide al Gobierno que envíe a la brevedad sus observaciones a este respecto.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 496.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las siguientes recomendaciones:*
- a) *el Comité expresa nuevamente su profunda y creciente preocupación por la gravedad de este caso habida cuenta de los numerosos asesinatos, intentos de asesinatos, agresiones y amenazas de muerte, secuestros, persecuciones e intimidaciones de dirigentes sindicales y sindicalistas, así como por los alegatos relativos a la elaboración de listas negras y el clima de impunidad total;*
  - b) *el Comité espera firmemente que los compromisos asumidos por el Gobierno en el Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 en materia de sanciones a los autores materiales e intelectuales de los asesinatos de sindicalistas y de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas se traducirán en acciones y resultados concretos. Tomando nota con interés de las informaciones proporcionadas por el Gobierno sobre primeras iniciativas de aplicación del Memorando de Entendimiento, el Comité urge al Gobierno a que le siga*



*informando del conjunto de las acciones tomadas a este respecto así como de los resultados obtenidos;*

- c) acerca de los asesinatos de los Sres. Pedro Zamora y Pedro Ramírez de la Cruz, el Comité urge al Gobierno a que se retomen las investigaciones para que todos los actores e instigadores de estos asesinatos así como los motivos de los crímenes sean identificados y que los culpables sean procesados y sancionados ante los tribunales. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de toda evolución en cuestión;*
- d) acerca de los asesinatos de los Sres. y Sras. Romero Estacuy, Víctor Galvez, Jorge Humberto Andrade, Adolfo Ich, Mario Caal, Pedro Antonio García, Manuel de Jesús Ramírez, Víctor Alejandro Soyos Suret, Juan Fidel Pacheco Curec, Evelinda Ramírez Reyes, Salvador del Cid, María Juana Chojlán Pelicó y Miguel Ángel Felipe Sagastume, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado a la mayor brevedad del avance y de los resultados de los procesos judiciales e investigaciones en curso;*
- e) acerca del asesinato del Sr. Idar Joel Hernández Godoy, el Comité insta al Gobierno a que proporcione a la mayor brevedad esclarecimientos sobre los motivos que condujeron al Ministerio Público a descartar el posible carácter antisindical del asesinato y que se tomen todas las medidas necesarias para identificar y sancionar a los autores del asesinato;*
- f) acerca del asesinato de la Sra. Maura Antonieta Hernández, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que el posible carácter antisindical del crimen sea plenamente considerado en el desarrollo de las investigaciones y procedimientos penales relativos a este caso y que le mantenga informado al respecto;*
- g) en relación con el asesinato del Sr. Matías Mejía, los alegatos de amenazas de muerte en contra de la Sra. Selfa Sandoval Carranza, directiva del SITRABI y los alegatos de detención ilegal e intimidación de los miembros del SITRAPETEN en varios hoteles del país, el Comité pide por lo tanto a las organizaciones querellantes que, respecto de estos tres casos, indiquen con mayor precisión el nombre completo de las personas agraviadas, el lugar de los hechos y las jurisdicciones ante las cuales se presentaron las denuncias así como todas las informaciones a su alcance;*
- h) en relación con los asesinatos de los Sres. Armando Sánchez, asesor del Sindicato de Comerciantes de Coatepeque y Liginio Aguirre, afiliado al Sindicato de Trabajadores de Salud de Guatemala, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos asesinatos;*
- i) acerca de las amenazas de muerte contra la sindicalista Sra. Lesvia Morales, el Comité insta al Gobierno y a la organización querellante a que colaboren de buena fe para que se identifique finalmente el expediente correspondiente;*
- j) respecto de los alegatos de intento de asesinato de muerte y amenazas de muerte en contra del Sr. Leocadio Juracán, el Comité pide al Gobierno que*

*se ponga sin demora en contacto con la Procuraduría de Derechos Humanos para identificar el caso en cuestión y poder dar informaciones completas sobre las acciones tomadas por el Estado respecto de esta denuncia;*

- k) en relación con los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial, las amenazas de muerte y las lesiones sufridas por los sindicalistas del Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque, el Comité urge nuevamente al Gobierno a que se inicie una investigación judicial independiente sobre los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial y las amenazas de muerte sufridos por los sindicalistas. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de manera detallada sobre dichas investigaciones y sobre los procedimientos penales iniciados en consecuencia;*
- l) recordando que las autoridades sólo deberían recurrir a la fuerza pública cuando se halla realmente amenazado el orden público, que la intervención de la fuerza pública debe guardar debida proporción con la amenaza del orden público que se trata de controlar y los gobiernos deberían tomar disposiciones para que las autoridades competentes reciban instrucciones adecuadas con el objeto de eliminar el peligro que implica los excesos de violencia cuando se trata de controlar manifestaciones que pudieran entrañar alteración al orden público [véase Recopilación, op. cit., párrafo 140], el Comité pide al Gobierno que tome todas las medidas necesarias, tales como la emisión de instrucciones, la elaboración de un código de conducta o la realización de cursos de sensibilización y capacitación para que las fuerzas del orden den plena aplicación a este principio. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;*
- m) en relación con el paradero de la menor María Antonia Dolores López y las investigaciones en relación con las acciones penales iniciadas contra los dirigentes sindicales del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos casos;*
- n) acerca del asesinato del Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez, secretario de trabajo y conflictos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque, el Comité insta al Gobierno a que proporcione a la mayor brevedad esclarecimientos sobre los motivos que condujeron al Ministerio Público a descartar el posible carácter antisindical del asesinato y que se tomen todas las medidas necesarias para identificar y sancionar a los culpables;*
- o) en relación con el asesinato del Sr. Manuel de Jesús Ramírez, el Comité insta al Gobierno a que se tomen todas las medidas para que se identifiquen y sancionen a los culpables de este crimen a la mayor brevedad y que se le mantenga informado al respecto;*
- p) el Comité urge al Gobierno que tome, de manera inmediata las medidas más enérgicas para combatir la impunidad que se constata en relación con los alegatos de violencia antisindical y para asegurar la plena toma en*

*consideración de los principios de la libertad sindical en las actuaciones del Ministerio Público y de las jurisdicciones penales. El Comité insta especialmente al Gobierno a que:*

- *tome medidas para que se enablen investigaciones sistemáticas cuando se reciban denuncias de actos antisindicales;*
  - *desarrolle y aplique medidas de protección eficaces para las personas que aceptan colaborar con las investigaciones penales relacionadas con los actos de violencia antisindical;*
  - *garantice que el Ministerio Público solicite de manera sistemática informaciones a las organizaciones sindicales involucradas para determinar la pertenencia de las víctimas al movimiento sindical y para identificar los posibles motivos antisindicales de los delitos objeto de investigación. A este respecto el Comité pide especialmente al Gobierno que asegure que el Ministerio Público reexamine con las organizaciones sindicales involucradas los casos de asesinatos que no han dado lugar todavía a sentencias condenatorias, incluyendo los casos en donde las investigaciones están consideradas como agotadas;*
  - *se fortalezcan de manera sustancial los recursos y la capacitación del Ministerio Público, en particular de la Fiscalía sobre delitos contra sindicalistas, en materia de libertad sindical. A este respecto, el Comité toma nota de la solicitud de asistencia técnica formulada por el Gobierno;*
- q) el Comité pide al Gobierno que tome sin demora las medidas necesarias para registrar al sindicato penitenciario y para poner su legislación de conformidad con el Convenio núm. 87 y los principios de la libertad sindical, extendiendo el derecho de sindicación al personal penitenciario. El Comité señala a la atención de la CEACR los aspectos legislativos de esta cuestión;*
- r) en cuanto a la alegada negación de inscripción del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Río Bravo, el Comité pide a la organización querellante que proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización en la base de datos de la Dirección General del Trabajo;*
- s) acerca de la detención de miembros del Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado en el marco de un movimiento de protesta en mayo de 2008, el Comité pide a la organización querellante que proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización sindical;*
- t) en relación con las acciones penales iniciadas contra los dirigentes sindicales del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa, las investigaciones en relación con la elaboración de listas negras, las alegadas violaciones al ejercicio de la libertad sindical en los hoteles Las Américas S.A. y Crown Plaza Guatemala, las instancias judiciales en relación con las órdenes de reinstalación y los despidos en el Sindicato de Trabajadores de la*

*Municipalidad de Chimaltenango, el Comité urge nuevamente al Gobierno a que comunique las informaciones solicitadas sobre estos alegatos;*

- u) el Comité pide al Gobierno que envíe a la brevedad sus observaciones acerca de las informaciones adicionales y nuevos alegatos contenidos en las comunicaciones del MSICG de fechas 15, 17, 18, 20 y 22 de febrero de 2013, y*
- v) el Comité vuelve a llamar especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.*

CASO NÚM. 2959

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de Guatemala  
presentada por  
la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSITRAGUA)**

*Alegatos: la organización querellante alega prácticas antisindicales, la violación de las disposiciones de un convenio colectivo así como la puesta en peligro de la seguridad de los miembros de dos sindicatos del Registro General de la Propiedad*

- 497.** La queja figura en una comunicación de fecha 1.º de junio de 2012 presentada por la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSITRAGUA).
- 498.** El Gobierno envió observaciones en una comunicación de fecha 27 de noviembre de 2012.
- 499.** Guatemala ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 500.** Por medio de una comunicación de fecha 1.º de junio de 2012, la organización querellante alega que el Sindicato de Trabajadores del Registro General de la Propiedad (STRGP) y el Sindicato de Trabajadores Administrativos del Registro General de la Propiedad (STARP) serían objeto de una serie de prácticas antisindicales por parte de la nueva Registradora General nombrada en enero de 2012, incluyendo traslados, contratación de personal y despidos en violación al pacto colectivo vigente, la desafiliación del sindicato de la trabajadora, Sra. Ana María Hernández, a cambio de un puesto de confianza con incremento salarial, declaraciones en medios de comunicación por parte de la Registradora susceptibles de poner en peligro a los trabajadores del registro en general y a los dirigentes sindicales en particular, trabas a la acción de la policía nacional relativa a la aplicación de las medidas de seguridad solicitadas por los dos sindicatos. La organización querellante indica que el STRGP presentó entre el 20 de abril y el 4 de mayo de 2012 denuncias ante el

Ministerio de Trabajo y el Procurador de Derechos Humanos y que entabló una acción judicial para demandar la nulidad de los nombramientos efectuados por la Registradora en violación a las disposiciones del pacto colectivo.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**501.** En su respuesta de 27 de noviembre de 2012, el Gobierno indica que desde el mes de julio de 2012 se ha desarrollado un diálogo directo y conciliatorio entre la nueva dirección del Registro General de la Propiedad, el STRGP y el STARP que ha permitido resolver los puntos en conflicto. Se creó una mesa de diálogo bajo los auspicios de la inspección de trabajo cuyas labores culminaron el 9 de agosto de 2012. En esta ocasión, la inspección levantó una acta, firmada por las partes, en donde se estableció la lista de los acuerdos alcanzados, en especial aquéllos relacionados con el libre ejercicio de la libertad sindical en el seno del Registro General de la Propiedad y con el respeto del pacto colectivo en materia de estabilidad laboral, traslados, nombramientos y creación de plazas. En el acta levantada por la inspección, los sindicatos y la parte patronal señalan que existe ahora una relación de armonía entre ambas partes y que los demás problemas que puedan surgir entre los sindicatos y la dirección serán resueltos directamente mediante el diálogo entre las partes.

**502.** El Gobierno envía adicionalmente una copia de una comunicación de fecha 26 de octubre de 2012 por medio de la cual el STRGP informa al Juez de Trabajo y Previsión Social que, a raíz del acuerdo alcanzado con la parte demandada, desiste de su acción de nulidad de los nombramientos efectuados por el Registro General de la Propiedad. El Gobierno señala finalmente que el STRGP decidió desistir de sus denuncias relacionadas con la alegada puesta en peligro de la seguridad de sus miembros, que dicho desistimiento está pendiente de someterse al juzgado respectivo y que se remitirá copia del mismo en cuanto se haya presentado.

## **C. Conclusiones del Comité**

**503.** *El Comité observa que el presente caso se refiere a alegaciones de prácticas antisindicales, violaciones al pacto colectivo y puesta en peligro de la seguridad de los miembros de dos sindicatos del Registro General de la Propiedad.*

**504.** *El Comité toma nota de las observaciones del Gobierno acerca de la resolución de los puntos de conflicto entre la dirección del Registro General de la Propiedad y los sindicatos STRGP y STARP mediante una mesa de diálogo facilitada por la inspección de trabajo. El Comité toma nota del acta levantada por la inspección de trabajo el 9 de agosto de 2012 y firmada por las partes en donde se recogen los acuerdos alcanzados y en donde se señala que existe ahora una relación de armonía entre las partes y que los demás problemas que puedan surgir entre los sindicatos y la dirección serán resueltos directamente mediante el diálogo entre las partes. El Comité observa también que el STRGP desistió de la acción de nulidad iniciada ante el Juez de Trabajo y Previsión Social.*

**505.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno indicando que el STRGP habría decidido desistir también de sus denuncias relacionadas con la alegada puesta en peligro de la seguridad de sus miembros. A este respecto, el Comité recuerda que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden ejercerse en un clima desprovisto de violencia, de presiones o de amenazas de toda índole contra los dirigentes y afiliados de tales organizaciones, y que incumbe a los gobiernos garantizar el respeto de este principio [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 44]. El Comité toma también nota con interés del*



*compromiso formal asumido por el Gobierno, por medio del Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT, de garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, con medidas eficaces de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas para que puedan llevar a cabo sus actividades sindicales. El Comité pide al Gobierno y al querellante que le mantengan informado sobre el curso dado a las denuncias inicialmente presentadas por el STRGP acerca de la alegada puesta en peligro de la seguridad de sus miembros.*

## **Recomendación del Comité**

**506.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la siguiente recomendación:*

*El Comité pide al Gobierno y a la organización querellante que le mantengan informado sobre el curso dado a las denuncias inicialmente presentadas por el STRGP acerca de la alegada puesta en peligro de la seguridad de sus miembros.*

CASO NÚM. 2978

INFORME PROVISIONAL

## **Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG)**

***Alegatos: la organización querellante alega el despido masivo de trabajadores en violación a las disposiciones de un convenio colectivo en la municipalidad de Jalapa así como persecuciones antisindicales, despidos, amenazas de muerte y un intento de homicidio en contra de los miembros del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita***

- 507.** La queja figura en dos comunicaciones de fecha 1.º de agosto de 2012 presentadas por la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG). La organización querellante envió informaciones adicionales por comunicación de fecha 22 de mayo de 2013.
- 508.** El Gobierno envió observaciones parciales en una comunicación de fecha 6 de febrero de 2013.
- 509.** Guatemala ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 510.** Por medio de una primera comunicación de fecha 1.º de agosto de 2012, la organización querellante alega que el 30 de abril de 2012 fueron despidos 216 trabajadores de la municipalidad de Jalapa, violándose el pacto colectivo de condiciones de trabajo suscrito entre el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Jalapa y dicha municipalidad, en especial el artículo 49 de dicho pacto relativo a la «estabilidad e inamovilidad laboral». El sindicato inició una acción judicial a raíz de la cual el Juez de Primera Instancia de Trabajo y Previsión Social y Familia de Jalapa ordenó, el 24 de mayo de 2012, la reinstalación de los trabajadores despedidos en sus mismos puestos de trabajo. La organización querellante afirma además que, el 15 de junio de 2012, miembros de la municipalidad interrumpieron de manera abusiva la misión de una comisión del Juzgado de Primera Instancia de Trabajo encargada de llevar a cabo el proceso de votación de los empleados respecto del movimiento de huelga que se pretendía iniciar para protestar contra los mencionados despidos. Añade que el alcalde manifestó públicamente que no reinstalaría a ningún trabajador, que el juez de trabajo no era imparcial y que denunciaría penalmente a los directivos del sindicato y a los alcaldes anteriores por la firma de un pacto colectivo que calificó de ilegal.
- 511.** En su comunicación de fecha 22 de mayo de 2013, la organización querellante indica que, en presencia de la Inspección General de Trabajo se firmó el 3 de diciembre de 2012 un convenio de mutuo acuerdo entre la municipalidad de Jalapa y el Sindicato de Trabajadores de la municipalidad previendo, a la fecha del 1.º de diciembre de 2012, la reinstalación de todos los empleados destituidos y el pago de los salarios caídos. La organización querellante añade que, si bien los trabajadores despedidos fueron efectivamente reinstalados, los salarios dejados de percibir no habrían sido pagados, en violación al acuerdo firmado el 3 de diciembre de 2012 y que, por ese motivo, no se ha resuelto todavía el conflicto.
- 512.** Por medio de una segunda comunicación de fecha 1.º de agosto de 2012, la CUSG alega que la Sra. Tania Vanessa Castillo Rodríguez, secretaria de actas y acuerdos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita, y el Sr. Walter Manfredo López Valdez, aspirante a tomar responsabilidades en dicho sindicato, fueron despedidos respectivamente el 27 de abril y el 10 de julio de 2012, violándose el pacto de condiciones de trabajo vigente entre el mencionado sindicato y la municipalidad de Pajapita, especialmente sus cláusulas relativas a la estabilidad laboral y a la acción sindical.
- 513.** La organización querellante añade que, a partir del mes de marzo de 2012, las Sras. Guadalupe Floridalma de León y Marili Blanca Stzep Ramírez, respectivamente secretaria general y secretaria de finanzas del sindicato, recibieron amenazas de muerte por vía telefónica, indicándose que, de no renunciar a sus actividades sindicales, serían asesinadas. Ambas dirigentes renunciaron a sus cargos el día 5 de julio de 2012. El 13 de junio de 2012, las Sras. Guadalupe Floridalma de León y Marili Blanca Stzep Ramírez presentaron denuncia ante el auxiliar regional de la Procuraduría de los Derechos Humanos, dejando constancia que consideraban que tales amenazas provenían del alcalde municipal, de su hijo y de una de sus colaboradoras. Sin embargo, al día siguiente, las dos dirigentes desistieron de su denuncia. La CUSG llevó el caso ante la Fiscal General del Ministerio Público el 14 de junio. La organización afirma también que el Sr. Orlando Joaquín Vásquez Miranda, secretario de trabajo y conflictos del sindicato, fue víctima de un intento de asesinato el día 5 de junio de 2012 y que no presentó ninguna denuncia por temor a futuras represalias.
- 514.** La CUSG alega finalmente que el alcalde de Pajapita presiona a los afiliados al sindicato para que firmen cartas de renuncia preredactas, sometiendo al personal a varios tipos de amenazas y chantajes para obtener su desafiliación.

## B. Respuesta del Gobierno

515. En su respuesta de 6 de febrero de 2013, el Gobierno de Guatemala indica, acerca de la situación de los trabajadores despedidos de la municipalidad de Jalapa, que, en presencia del Inspector General de Trabajo, de la Viceministra de Trabajo y delegados de la Procuraduría de Derechos Humanos, se firmó, el 3 de diciembre de 2012, un convenio de mutuo acuerdo extrajudicial entre la municipalidad de Jalapa y el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Jalapa. El convenio prevé, a la fecha de 1.º de diciembre de 2012, la reinstalación de todos los empleados destituidos, el pago escalonado de los salarios caídos, el desistimiento de las acciones judiciales entabladas por las partes en conflicto, dando así por finalizado el conflicto laboral entre la municipalidad de Jalapa y el sindicato.

## C. Conclusiones del Comité

516. *El Comité observa que el presente caso se refiere por una parte a alegaciones de despidos masivos de trabajadores municipales en violación del pacto colectivo en la municipalidad de Jalapa, y por otra parte a alegaciones de amenazas de muerte, intento de homicidio, presiones para obtener la desafiliación del sindicato y despidos antisindicales en contra de los miembros del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita.*

517. *El Comité toma nota de las observaciones del Gobierno relativas a los despidos de los trabajadores municipales de Jalapa. El Comité observa con satisfacción que la municipalidad de Jalapa y el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Jalapa firmaron, bajo los auspicios del Inspector General de Trabajo y de la Viceministra de Trabajo un convenio de mutuo acuerdo que pone fin al conflicto laboral que les oponía y que prevé la reinstalación de los empleados despedidos así como el pago escalonado de los salarios caídos. El Comité observa también que, según los elementos proporcionados por la organización querellante en su comunicación de 22 de mayo de 2013, la parte del convenio de mutuo acuerdo relativa al pago de los salarios caídos no se habría cumplido todavía. El Comité pide por lo tanto al Gobierno que lo mantenga informado a la brevedad sobre el pago de los salarios caídos de los trabajadores de la municipalidad de Jalapa consecutivo a su reinstalación.*

518. *El Comité observa con preocupación el carácter muy serio de los alegados actos antisindicales, amenazas de muerte e intento de homicidio en contra de miembros del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita. El Comité lamenta profundamente que, pese a la gravedad de estos alegatos y del tiempo transcurrido desde la sumisión de este caso, el Gobierno no haya enviado sus observaciones al respecto.*

519. *El Comité recuerda que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden ejercerse en un clima desprovisto de violencia, de presiones o de amenazas de toda índole contra los dirigentes y afiliados de tales organizaciones, e incumbe a los gobiernos garantizar el respeto de este principio [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 44]. Al tiempo que recuerda este principio y que toma nota con interés del compromiso formal asumido por el Gobierno, por medio del Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT, de garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, con medidas eficaces de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas para que puedan llevar a cabo sus actividades sindicales, el Comité insta al Gobierno a que lleve a cabo sin demora una investigación judicial independiente sobre los hechos alegados y que tome las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las personas amenazadas y restablecer el clima de confianza que permita que los miembros del Sindicato de*

*Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita puedan ejercer libremente sus actividades sindicales. El Comité pide al Gobierno que lo informe sin demora sobre las acciones tomadas al respecto así como sobre los resultados de la investigación.*

### **Recomendaciones del Comité**

**520.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las siguientes recomendaciones:*

- a) el Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado a la brevedad sobre el pago de los salarios caídos de los trabajadores de la municipalidad de Jalapa consecutivo a su reinstalación;*
- b) el Comité insta al Gobierno a que lleve a cabo sin demora una investigación independiente sobre los alegados actos antisindicales, amenazas de muerte e intento de homicidio en contra de miembros del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita, y tome las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las personas amenazadas y restablecer el clima de confianza que permita que los miembros de dicho sindicato puedan ejercer sus actividades sindicales;*
- c) el Comité pide al Gobierno que lo informe sin demora sobre las acciones tomadas al respecto así como sobre los resultados de la investigación, y*
- d) el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.*

CASO NÚM. 2990

INFORME PROVISIONAL

### **Quejas contra el Gobierno de Honduras presentadas por**

- la Federación Auténtica Sindical de Honduras (FASH)**
- el Sindicato de Trabajadores de Casa Comercial  
Mattews Cemcol Comercial y Similares  
(SITRACCMACCOS) y**
- el Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño  
de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA)**

<p><i>Alegatos: violaciones del contrato colectivo, obstáculos a la negociación colectiva, despidos y prácticas antisindicales en una empresa y en el Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia</i></p>
--

**521.** La queja figura en dos comunicaciones de la Federación Auténtica Sindical de Honduras (FASH), de fecha 29 de agosto de 2012, la primera de ellas firmada también por el Sindicato de Trabajadores de Casa Comercial Mattews Cemcol Comercial y Similares (SITRACCMACCOS) y la segunda por el Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA).

522. El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 11 de diciembre de 2012.
523. Honduras ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Alegatos de los querellantes**

524. En una comunicación de 29 de agosto de 2012, la Federación Auténtica Sindical de Honduras (FASH) y el Sindicato de Trabajadores de Casa Comercial Matthews Cemcol Comercial y Similares (SITRACCMACCOS) alegan que en 2012, dicha empresa, invocando una reestructuración total de la empresa — pero buscando en realidad la desaparición del sindicato — obtuvo la renuncia a su contrato de numerosos afiliados y posteriormente despidió a los muchos otros afiliados al sindicato precisamente cuando éste modificó sus estatutos a efectos de dejar de ser un sindicato de empresa y convertirse en un sindicato de industria. Las organizaciones querellantes señalan que a la fecha de la queja sólo los siete miembros de la junta directiva no habían sido despedidos; se puso término a la relación de empleo de todos los demás afiliados. Las organizaciones sindicales han pedido el respeto del contrato colectivo incluidas las cláusulas relativas al pago de salarios y prestaciones a los despedidos.
525. En otra comunicación de fecha 29 de agosto de 2012, la FASH y el Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA) alegan que dicho instituto pretende que el sindicato desaparezca para hacer negocios con las ONG. Las autoridades han puesto a debate la desaparición del instituto y la creación de una Defensoría de la Niñez con nuevo personal.
526. Por otra parte, las organizaciones mencionadas alegan el incumplimiento por el instituto de diferentes cláusulas del contrato colectivo de 2009 (este contrato colectivo sigue vigente ya que según los querellantes las autoridades del instituto han estancado la negociación del nuevo contrato) y el desconocimiento al sindicato como representante del conjunto de trabajadores afiliados o no; entre otras cláusulas no cumplidas se encuentra por ejemplo las relativas a las horas extraordinarias, al transporte del personal, suministro de equipos, procedimientos reglamentarios, estabilidad laboral; asimismo, según los querellantes el instituto ha realizado despidos de forma verbal y directa. Las organizaciones sindicales envían numerosos anexos.

#### **B. Respuesta del Gobierno**

527. En su comunicación de 11 de diciembre de 2012, el Gobierno declara que respeta los derechos sindicales y que las autoridades reconocen al Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA) como lo prueba que se hayan celebrado seis contratos colectivos en el Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (IHNFA). El SITRAIHNFA denunció el último contrato colectivo, y mediante una serie de reuniones, aparentemente negociaron con la anterior directora ejecutiva las cláusulas del contrato colectivo sin aceptar las relativas a incrementos de sueldos y otras que implican aspectos económicos y financieros. El Gobierno explica que en todo este período la institución se ha visto inmersa en una crisis de tipo presupuestario y financiero, al extremo que en fecha 21 de septiembre de 2011, mediante decreto ejecutivo núm. 066-2011, se decretó estado de emergencia en el IHNFA y se nombro una comisión interventora, la que estuvo en funciones hasta el mes de enero de 2012, momento en que se nombró al actual director ejecutivo; a este último, y de acuerdo a las disposiciones generales del Consejo de Ministros contenidas en los decretos ejecutivos núms. PCM-063-2011 y PCM-027-2012, se le ha limitado en lo relativo a la ejecución presupuestaria y



recursos financieros, dada la crisis nacional e internacional que afecta al Estado, al extremo de imposibilitar por disposición legal cualquier incremento salarial, aspecto que tratan de ocultar los denunciantes. En otras palabras, el Gobierno reitera que la firma del séptimo contrato colectivo no ha sido posible dada la situación financiera que atraviesa el país y de manera específica las disponibilidades presupuestarias de la institución, además de los impedimentos legales referidos y acreditados con los decretos ejecutivos que se anexan.

**528.** El Gobierno declara totalmente alejada de la verdad la afirmación de que en el IHNFA se hacen despidos en forma verbal y directa, desconociendo o negando la existencia de la organización sindical, extremo que fácilmente se puede desvirtuar con la gran cantidad de actas especiales y de actas de descargo que de manera normal y con la presencia del sindicato se realizan en el Departamento de Recursos Humanos del IHNFA, en todas las cuales comparece y firma como representante un delegado del sindicato, a quien se le concede el uso de la palabra para que actúe en defensa de los intereses del trabajador, todo ello en apego al reglamento interno y al contrato colectivo, lo que desvirtúa por sí sola esta afirmación.

**529.** El Gobierno añade que cuando se hizo la presentación del proyecto de ley para la creación de la Defensoría Nacional de la Niñez, ante el Congreso Nacional de la República, fueron invitados los miembros de la junta directiva central del SITRAIHNFA, habiéndoles brindado este poder del Estado, la oportunidad para que presentaran también sus iniciativas y observaciones, de tal manera que a la fecha ambas propuestas están a la espera de la discusión del Poder Legislativo. De lo anterior y en lo que corresponde a la parte del libelo de la denuncia en que literalmente se dice: «que la intención del Gobierno es hacer negocios con las ONG», no sólo resulta irrespetuosa, sino que totalmente improcedente, sin merecer consideración alguna, dado el hecho de que tales imputaciones de por sí calumniosas resultan totalmente indignas de ser elevadas de manera antojadiza y sin ofrecer respaldo alguno al conocimiento de organismos internacionales.

**530.** El Gobierno declara por otra parte improcedente y antojadiza la afirmación manifestada de atribuir al Poder Ejecutivo la intención de desaparecer el IHNFA y con ello el sindicato, dada la situación de que la formulación del proyecto para la creación de la Defensoría Nacional de la Niñez en sustitución del IHNFA, no es únicamente decisión del Poder Ejecutivo, ya que el proyecto de ley correspondiente fue formulado por un equipo integrado por representantes de la cooperación internacional relacionada con los programas de la niñez, como son USAID y UNICEF; de la sociedad civil, por los representantes de COIPRODEN, organización que aglutina y representa a más de 30 organizaciones dedicadas a programas de la niñez; de la Fiscalía de la Niñez, parte integrante del Ministerio Público y Fiscalía General del Estado; y, por parte del Poder Ejecutivo, la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos y la dirección ejecutiva del IHNFA, en función de las competencias que les atribuye la Constitución de la República y los estatutos legales que rigen su vida institucional. Este proyecto conlleva la intención de superar con la nueva institución la cobertura del IHNFA, que actualmente está orientada únicamente a los niños en riesgo social o a los infractores de la ley penal, ampliándola a la cobertura de los derechos humanos atinentes a los 3,8 millones de niños que comprende la población de Honduras; este proyecto corresponde además al marco de la Ley de Visión de País, Plan de Nación, que en el caso del IHNFA impone la obligación de la descentralización de sus funciones a través de los municipios, con la obligatoria ampliación de los actuales 36 municipios en que opera, a los 298 que comprenden al territorio nacional.

**531.** En cuanto al reconocimiento del sindicato, el Gobierno declara que aparentemente los denunciantes han olvidado el contenido de la cláusula 4 del contrato colectivo vigente que establece lo siguiente: «si por cualquier causa el Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (IHNFA) cambiare de nombre o de representantes, la nueva autoridad, para los efectos laborales continuará siendo ‘el patrono’. Rigiéndose siempre la relación por el

reglamento interno vigente más las disposiciones del presente contrato colectivo y por el Código del Trabajo como marco legal. En todos los casos se reconocerá automáticamente la existencia del sindicato como representante legítimo del interés profesional y general de sus respectivos afiliados con cualquier nombre que adoptare la nueva institución».

- 532.** En cuanto a las alegadas trabas a la negociación colectiva el Gobierno niega trabas por parte del instituto y se refiere a las actas de las audiencias de descargos en favor de los trabajadores y a las actas especiales, que corresponden a la conciliación generada por la mediación de la Secretaría del Trabajo, para concluir la serie de interminables paros ilegales del sindicato en perjuicio de la niñez y de la institución, documentos todos en que el sindicato comparece precisamente en su condición de representantes de los trabajadores.
- 533.** En cuanto a la alegada violación de las cláusulas del contrato de trabajo por parte de las autoridades del IHNFA, el Gobierno declara que según el sindicato las mismas van desde lo relativo al pago de horas extras a la supuesta violación de garantías constitucionales, pasando por la obligación de suministrar servicios de transporte al personal en determinadas condiciones, suministro de mobiliario y equipo, la aplicación de los procedimientos reglamentarios al personal, la estabilidad laboral, etc. El Gobierno señala que son alegatos poco serios y que si fueran ciertos estos incumplimientos, ello implicaría la intervención o cierre permanente de la institución.
- 534.** El Gobierno señala además que el sindicato querellante no ha agotado la vía administrativa en relación con los puntos que alega. Las sentencias judiciales de la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la aplicación de la cláusula 98 del contrato colectivo frente a una serie de trabajadores con contrato temporal que pretendían con dicha cláusula que se les reconociera como trabajadores permanentes, fallaron sobreseyendo a favor del IHNFA.
- 535.** En cuanto al alegado incumplimiento de la cláusula del sexto contrato colectivo que garantiza la libre dirección y administración por parte del IHNFA, de los recursos necesarios para el cumplimiento de su finalidad, sin más obligaciones y limitaciones que las consignadas en la Constitución de la República, leyes, reglamentos y el presente contrato colectivo, el Gobierno declara que pese a que ciertos trabajadores temporales fueron debidamente notificados con tiempo de la terminación de sus contratos, la administración del IHNFA, de manera legal y reiterada comunicó a los ex trabajadores que pasaran a efectuar el reclamo de los valores que legalmente les hubieran podido corresponder en concepto de derechos adquiridos; ante el mandato e instrucciones de la dirigencia sindical, los trabajadores se negaron a hacerlo, causándoles grave daño en sus intereses, ya que de acuerdo a lo establecido en los artículos 864 y 867 del Código del Trabajo, a los referidos ex trabajadores, dos meses después de finalizados sus contratos, les prescribió la posibilidad legal para reclamar cualquier derecho que pudieran haber alegado en materia laboral.
- 536.** El Gobierno declara que el sindicato ha llegado a afirmar que la dirección ejecutiva del IHNFA se dedicó por una parte a despedir personal y por otra parte a contratarlo, pero lo que no refieren los firmantes es que en el IHNFA, estaban bajo contrato una gran cantidad de personas sin calificación adecuada para los puestos, por lo cual fue necesario sustituir parte de ellos por personal calificado, trabajadores sociales, psicólogos, médicos, para poder realizar la delicada función del IHNFA, es decir la atención de la niñez en riesgo social o de aquellos niños infractores de la ley penal.
- 537.** El Gobierno subraya una situación de abuso constante por parte del SITRAIHNFA, en perjuicio no sólo de la institución y de los niños, totalizando 17 paros ilegales (que alcanzaron 120 días laborales), paros que en algunos casos han durado 15 ó 17 días, en que se ha paralizado toda la labor institucional.

## C. Conclusiones del Comité

- 538.** *El Comité toma nota de los alegatos relativos al Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia y observa que se refieren a la desaparición del instituto y su sustitución por una Defensoría de la Niñez con nuevo personal, el incumplimiento por el instituto de diferentes cláusulas del contrato colectivo de 2009, trabas de las autoridades a la negociación del nuevo contrato colectivo, despidos de forma verbal y directa y el desconocimiento del sindicato como representante del conjunto de trabajadores.*
- 539.** *El Comité toma nota de que el Gobierno declara que: 1) la negociación del nuevo contrato colectivo se enfrentó con la imposibilidad de cualquier aumento salarial en virtud de decretos ejecutivos del Consejo de Ministros en atención a la crisis nacional e internacional que limitaron los recursos presupuestarios; 2) se ha presentado un proyecto de ley para la creación de la Defensoría Nacional de la Niñez y se ha brindado a la junta directiva central del SITRAIHNFA la oportunidad de presentar sus iniciativas, observaciones y propuestas, las cuales están a la espera de discusión en el Poder Legislativo y por ello la acusación de los querellantes de pretender «hacer negocios con las ONG» es calumniosa; la sustitución del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia por la Defensoría Nacional de la Niñez es decisión no sólo del Ejecutivo ya que el proyecto fue formulado por un equipo de representantes de la cooperación internacional (incluida UNICEF) y de numerosas organizaciones que se ocupan de la niñez, así como de la Fiscalía de la Niñez; 3) el objetivo de la sustitución es ampliar la cobertura de los derechos humanos a 3,8 millones de niños y la descentralización de funciones a través de los municipios (actualmente el instituto sólo se orienta a los niños con riesgo social o a los infractores de la ley penal y sólo cubre 36 de los 298 municipios del país); 4) el contrato colectivo garantiza expresamente que el (futuro) empleador reconocerá la existencia del sindicato como representante legítimo de sus afiliados en la nueva institución; 5) los temas laborales tratados en la queja han dado lugar a la mediación entre las partes de la Secretaría del Trabajo y el sindicato ha realizado 17 paros que han paralizado la labor institucional 120 días laborales; 6) en los temas tratados en la queja el sindicato querellante ha omitido agotar los procedimientos de la vía administrativa; 7) en cuanto a la alegada violación del contrato colectivo a través de despidos, la autoridad judicial se ha pronunciado en cierto número de casos en contra del sindicato; el sindicato pretendía también el reconocimiento como trabajadores permanentes en favor de trabajadores con contrato temporal que fueron notificados a su debido tiempo de la terminación de sus contratos; por último, el instituto tuvo que sustituir cierto número de personas sin calificación adecuada para los puestos de trabajo para cubrirlos con personal calificado (trabajadores sociales, médicos, psicólogos, etc.) a efectos de dar cumplimiento a los objetivos del instituto (atención de la niñez en riesgo social y atención a los niños infractores de la ley penal); 8) en los procedimientos administrativos de despido se ha dado audiencia al sindicato a través del Departamento de Recursos Humanos del instituto.*
- 540.** *El Comité observa que el presente conflicto entre el sindicato y el instituto IHNFA está vinculado principalmente por una parte a la probable sustitución del instituto por otra institución (según los querellantes con nuevo personal) y por otra a problemas relacionados con la negociación colectiva (imposibilidad de incrementos salariales en virtud de la crisis según el Gobierno e incumplimiento, según los querellantes de cierto número de cláusulas del contrato colectivo vigente; despidos de trabajadores temporales o permanentes).*
- 541.** *El Comité estima a la vista de las versiones contradictorias de las partes que no está en condiciones de determinar si se han incumplido o no las cláusulas del contrato colectivo vigente y, teniendo en cuenta el número de huelgas realizadas, pide al Gobierno que tome medidas para que el IHNFA en acuerdo con el sindicato querellante instituya un mecanismo independiente de resolución de conflictos sobre la aplicación de cláusulas del*

*contrato colectivo y espera que este mecanismo pueda incluirse en el próximo contrato colectivo. El Comité estima que este mecanismo debería poder abordar cuestiones de interpretación del contrato colectivo, incluido también la relación con las cláusulas en materia de despido. En cuanto a la imposibilidad de negociar incrementos salariales en virtud, según el Gobierno, de la crisis económica nacional e internacional, el Comité desea señalar el principio según el cual si en virtud de una política de estabilización un gobierno considerara que las tasas de salarios no pueden fijarse libremente por negociación colectiva, tal restricción debería aplicarse como medida de excepción, limitarse a lo necesario, no exceder un período razonable e ir acompañada de garantías adecuadas para proteger el nivel de vida de los trabajadores [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 1024]. El Comité pide al Gobierno que asegure el respeto de este principio y espera que la negociación colectiva en materia salarial podrá reanudarse en un futuro muy próximo.*

- 542.** *En cuanto a la probable sustitución del IHNFA por la Defensoría Nacional de la Niñez por las razones y objetivos mencionados por el Gobierno, el Comité observa que según el Gobierno el correspondiente proyecto de ley fue sometido a consultas con las organizaciones sindicales concernidas una vez presentado al Poder Legislativo, y que han presentado en este contexto sus observaciones y propuestas. El Comité lamenta sin embargo que en la elaboración del proyecto no se haya consultado a tales organizaciones, a pesar de que se trate de un tema que afecta directamente a sus afiliados. El Comité expresa la esperanza de que tal como anuncia el Gobierno, el Poder Legislativo considerará debidamente el punto de vista y las propuestas de las organizaciones sindicales y les dará audiencia en el proceso legislativo.*
- 543.** *Por último, el Comité lamenta observar que el Gobierno no ha respondido a los alegatos relativos a la empresa Casa Comercial Matthews Cemcol Comercial y Similares y le pide que envíe sus observaciones sin demora.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 544.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) *en lo que respecta a los alegatos relativos al IHNFA, el Comité pide al Gobierno que tome medidas para que el IHNFA en acuerdo con el sindicato querellante instituya un mecanismo independiente de resolución de conflictos sobre la aplicación de las cláusulas del contrato colectivo y espera que este mecanismo pueda incluirse en el próximo contrato colectivo. El Comité estima que este mecanismo debería poder abordar también cuestiones de interpretación del contrato colectivo, incluido en relación con las cláusulas en materia de despido;*
  - b) *en cuanto a la imposibilidad de negociar incrementos salariales en razón de la crisis, el Comité señala al Gobierno el principio mencionado en las conclusiones sobre las medidas de estabilización económicas en tiempos de crisis y le pide que se asegure de su respeto al tiempo que espera que la negociación colectiva en materia salarial podrá reanudarse en un futuro próximo;*
  - c) *el Comité expresa la esperanza de que, tal como anuncia el Gobierno, el Poder Legislativo considerará debidamente el punto de vista y las propuestas*

*de las organizaciones sindicales y les dará audiencia en la tramitación del proyecto de ley sobre la Defensoría Nacional de la Niñez, y*

- d) por último, el Comité lamenta observar que el Gobierno no ha respondido a los alegatos relativos a la empresa Casa Comercial Matthews Cemcol Comercial y Similares y le pide que envíe sus observaciones sin demora.*

CASO NÚM. 2991

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de la India  
presentada por  
el Sindicato de Trabajadores del Vestido  
y Afines (GAWU)**

***Alegatos: la organización querellante alega la  
inacción de las autoridades en relación con el  
registro del sindicato***

- 545.** La queja figura en una comunicación del Sindicato de Trabajadores del Vestido y Afines (GAWU) de fecha 11 de octubre de 2012.
- 546.** El Gobierno remitió su respuesta a los alegatos en una comunicación de fecha 9 de enero de 2013.
- 547.** La India no ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), ni el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 548.** En una comunicación de fecha 11 de octubre de 2012, la organización querellante alega inacción de las autoridades en relación con la solicitud de registro del sindicato.
- 549.** La organización querellante declara que el GAWU es un sindicato, de conformidad con la definición del término que dispone el apartado 2, *h*) de la Ley de Sindicatos de 1926, integrado por miembros trabajadores de la industria del vestido y otras industrias afines del distrito Gurgaon en el estado de Haryana, en la India. El objetivo del GAWU es mejorar las condiciones salariales y de trabajo de los trabajadores de la industria del vestido y otras industrias afines de Gurgaon, finalidad que se enuncia claramente en los estatutos del sindicato. Según la organización querellante, el GAWU cuenta con representantes electos y afiliados que suman más de 300 trabajadores de diversas empresas dedicadas a la producción de prendas de vestir y otras actividades afines en Gurgaon, que pagan una cuota de afiliación de 5 rupias (INR) al mes a los fondos del sindicato. La organización querellante adjunta, a título de referencia, los estatutos del sindicato, detalles sobre el número de afiliados, así como los nombres y otros detalles de los representantes electos del GAWU.



- 550.** La organización querellante señala que, en virtud del apartado 4 de la Ley de Sindicatos de 1926, el GAWU presentó su solicitud de registro al Registrador de sindicatos de Chandigarh el 21 de diciembre de 2011. De conformidad con el apartado 5 de la Ley, el GAWU proporcionó todos los documentos necesarios para el registro, así como documentación adicional que solicitó el Registrador.
- 551.** Según la información recibida por la organización querellante de la oficina del Registrador, el expediente del registro fue remitido a la Comisionada Adjunta de Asuntos Laborales (DLC) de Gurgaon el 2 de enero de 2012. Al no recibir noticias de la DLC sobre el expediente del registro, el 24 de enero de 2012 el Registrador de sindicatos le envió una carta, con copia al GAWU, instándola a hacerle llegar de inmediato su informe sobre el hecho, para finalizar la cuestión lo antes posible. La organización querellante adjunta dicha carta como referencia. El 31 de enero de 2012, el GAWU envió un recordatorio al Registrador y también al funcionario de trabajo que se suponía debía llevar a cabo la inspección basada en el expediente de la solicitud de registro del GAWU. El Registrador de sindicatos de Chandigarh envió tres cartas más de fechas 9 de abril, 22 de mayo y 12 de junio de 2012 a la DLC, con copia al GAWU, instándola a remitir el informe de inspección a la oficina del Registrador lo antes posible. La organización querellante también adjunta dichas cartas como referencia. Según documentos obtenidos por el GAWU de conformidad con la Ley de Derecho a la Información (RTI) de 2005, de fecha 17 y 19 de mayo de 2012, no existe registro alguno de la inspección en la que la DLC debía basarse para presentar su informe. La organización querellante señala que, el 9 de julio de 2012, el GAWU envió una reclamación al Secretario de Trabajo del estado de Haryana instándole a que informase al sindicato sobre la situación en que se encontraba su registro, pero que, hasta la fecha, no ha recibido noticias suyas al respecto.
- 552.** A juicio de la organización querellante, esta inacción por parte del estado de Haryana en relación con el registro del GAWU es un intento deliberado de denegar a los trabajadores de la industria del vestido y afines su derecho de sindicación, lo que contraviene la Ley de Sindicatos de 1926. Al denegar el registro del GAWU, el Gobierno está infringiendo el derecho de los miembros del GAWU a sindicarse y a negociar colectivamente mejores condiciones salariales y de trabajo.
- 553.** Según la organización querellante, la India, como miembro fundador de la OIT, está violando el principio fundamental de que «la libertad de expresión y de asociación es esencial para el progreso constante». Además, el registro de los sindicatos es el primer paso en el reconocimiento del principio de la libertad de asociación que el preámbulo de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo enuncia, entre los medios susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo y de garantizar la paz. La organización querellante considera que la inacción por parte del estado de Haryana viola el artículo 8, 2) del Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), que estipula que «La legislación nacional no menoscabará ni será aplicada de suerte que menoscabe las garantías previstas por el presente Convenio.» Además, el Gobierno de la India está moralmente comprometido por la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de 1998 que, en su párrafo 2, establece lo siguiente: «... todos los Miembros, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen un compromiso que se deriva de su mera pertenencia a la Organización de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios, es decir: a) a libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva...».
- 554.** La organización querellante insiste en que el retraso supuestamente deliberado en el registro del GAWU por parte del estado de Haryana facilita la violación de convenios ratificados por el país, como el Convenio sobre las horas de trabajo (industria), 1919 (núm. 1),

ratificado por la India el 14 de julio de 1921; el Convenio sobre el descanso semanal (industria), 1921 (núm. 14), ratificado por la India el 11 de mayo de 1923, el Convenio sobre las enfermedades profesionales, 1925 (núm. 18), ratificado por la India el 13 de enero de 1964, y el Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100), ratificado por la India el 25 de septiembre de 1958.

555. Por consiguiente, la organización querellante insta al Comité de Libertad Sindical a que dé instrucciones al Gobierno de la India, en particular al Ministerio de Trabajo y Empleo, para que investigue por qué el Departamento de Trabajo del estado de Haryana no ha registrado al GAWU. Expresa asimismo su predisposición para facilitar cualquier documento o justificante adicional que sea necesario.

## B. Respuesta del Gobierno

556. En una comunicación recibida el 9 de enero de 2013, el Gobierno indica que, según la información recibida del gobierno estatal de Haryana, la petición de registro del GAWU con arreglo a la Ley de Sindicatos de 1926 fue rechazada por los siguientes motivos: i) a tenor de lo dispuesto en las disposiciones del apartado 4, 2) de la Ley de Sindicatos de 1926, el registro solicitado no puede llevarse a cabo ya que la mitad del número total de personas que firmaron dicha solicitud han dejado de ser miembros del sindicato en cuestión, y ii) debido a que el número total de afiliados del sindicato no cumple con el mínimo exigido de 100 trabajadores que figura en el apartado 4, 1) de la Ley.

557. El Gobierno adjunta una comunicación de fecha 1.º de enero de 2013 remitida por el Registrador al sindicato sobre la «Solicitud de registro del Sindicato de Trabajadores del Vestido y Afines, Gurgaon, de conformidad con la Ley de Sindicatos de 1926», en la que se hace referencia a la solicitud de registro presentada por el sindicato de fecha 23 de diciembre de 2011. Según la comunicación, la cuestión ha sido sometida a consideración y examinada junto con el informe recibido de las oficinas del terreno. Se ha tomado nota de que el órgano general del sindicato, vía su resolución de fecha 30 de octubre de 2011, había autorizado a las ocho personas que figuran a continuación a firmar la solicitud de registro del sindicato: Anannya Bhattacharjee, presidenta; Nagender Singh, secretario general; Ashok Singh, secretario de organización; Ram Karan, secretario de publicidad; Mantun Giri, secretario adjunto; Parmod Kumar, secretario adjunto; Khushboo, secretaria adjunta, y Ritu Singh, tesorera. Tras examinar detenidamente la solicitud presentada por el sindicato, se ha podido observar que no incluye la firma de Ritu Singh, la tesorera. Además, Anwar Ansari, miembro del ejecutivo, firmó la solicitud sin la autorización del órgano general. Asimismo, se ha observado que la condición de las otras siete personas que han firmado la solicitud es la siguiente: i) la solicitante que figura en la firma núm. 1 es una activista social, no una trabajadora; ii) Nagender Singh y Khushboo, cuyos nombres aparecen en las firmas núms. 2 y 7 ya no prestan sus servicios debido al cierre de la empresa en la que trabajaban, con efecto a partir del 16 de abril de 2012, y iii) Ram Karan, cuyo nombre figura en la firma núm. 4, ha dimitido. Así pues, de la comunicación se desprende que la solicitud de registro del sindicato no es aceptable de conformidad con las disposiciones del apartado 4, 2) de la Ley de Sindicatos de 1926, que así lo establece, si la mitad del número total de miembros que ha presentado la solicitud ha cesado su actividad en el sindicato para el que se solicita el registro. En el presente caso, de los siete solicitantes, sólo tres siguen en su puesto. Además, durante la investigación se ha podido averiguar que algunas de las empresas en las que trabajaban algunos de los miembros ya están cerradas; que algunos trabajadores no están interesados en formar un sindicato, y que algunos trabajadores no figuran en la lista de trabajadores de la empresa, por lo que el número total de afiliados ni siquiera suma el mínimo de 100 trabajadores que establece el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926. Habida cuenta de las razones expuestas, el Registrador de sindicatos concluyó que la solicitud del sindicato no era aceptable, por lo que fue rechazada.

## C. Conclusiones del Comité

- 558.** *El Comité observa que, en el presente caso, la organización querellante alega inacción por parte de las autoridades respecto de la solicitud de registro del sindicato.*
- 559.** *El Comité señala que la organización querellante indica lo siguiente: i) el GAWU ha elegido a sus representantes y tiene más de 300 afiliados, trabajadores de varias empresas dedicadas a la producción de prendas de vestir y otras actividades afines, en el distrito de Gurgaon, del estado de Haryana en la India, que pagan una cuota de 5 rupias (INR) al mes a los fondos del sindicato; ii) de conformidad con los apartados 4 y 5 de la Ley de Sindicatos de 1926, el GAWU solicitó su registro al Registrador de sindicatos de Chandigarh, el 21 de diciembre de 2011, y proporcionó todos los documentos necesarios, así como la documentación adicional solicitada; iii) el expediente del registro fue presentado a la DLC de Gurgaon el 2 de enero de 2012, iv) el 24 de enero de 2012 el Registrador envió una carta a la DLC instándola a enviar el informe de la inspección tan pronto como le fuese posible; v) el 31 de enero de 2012 el GAWU envió un recordatorio al Registrador y también al funcionario de trabajo a cargo de llevar a cabo la inspección basada en el expediente del registro del GAWU; vi) posteriormente, el Registrador envió a la DLC tres recordatorios más (9 de abril, 22 de mayo y 12 de junio de 2012); vii) los documentos de mayo de 2012 obtenidos de conformidad con la Ley RTI muestran que la inspección en la que debía basarse la DLC para elaborar y presentar su informe no se había llevado a cabo, viii) el 9 de julio de 2012, el GAWU envió una reclamación al Secretario de Trabajo del estado de Haryana instándole a informarle sobre el estado del registro, pero hasta la fecha no ha recibido respuesta alguna, y ix) a su juicio, la inacción del estado de Haryana en relación con el registro del GAWU es un intento deliberado e ilegítimo de denegar a los trabajadores de la industria del vestido y afines su derecho a sindicarse, lo que constituye una violación de la Ley de Sindicatos de 1926. El Comité toma nota asimismo de los documentos que adjunta la organización querellante, incluidos los estatutos del sindicato, detalles sobre el número de afiliados del GAWU, los nombres y otros detalles de los representantes electos del GAWU, así como las cartas enviadas por el Registrador a la DLC.*
- 560.** *El Comité observa que el Gobierno indica que la solicitud de registro del GAWU en virtud de la Ley de Sindicatos de 1926, fue sometida a consideración, pero fue rechazada. Observa asimismo, de las informaciones del Gobierno y de la comunicación adjunta de fecha 1.º de enero de 2013 enviada por el Registrador al sindicato, que las razones invocadas son las siguientes:*
- i) *el órgano general del sindicato, vía su resolución de fecha 30 de octubre de 2011, había autorizado a las ocho personas que figuran a continuación a presentar la solicitud de registro: Anannya Bhattacharjee, presidenta; Nagender Singh, secretario general; Ashok Singh, secretario de organización; Ram Karan, secretario de publicidad; Mantun Giri, secretario adjunto; Parmod Kumar, secretario adjunto; Khushboo, secretaria adjunta, y Ritu Singh, tesorera. La solicitud no incluye la firma de Ritu Singh, tesorera, sino la de Anwar Ansari, miembro del ejecutivo, que no estaba autorizado por el órgano general. En cuanto a la condición de las otras siete personas autorizadas que han firmado la solicitud, la núm. 1 (Anannya Bhattacharjee) es una activista social y no una trabajadora; las personas autorizadas núm. 2 (Nagender Singh) y núm. 7 (Khushboo) ya no prestan sus servicios en la empresa debido al cierre de la misma, con efecto a partir del 16 de abril de 2012, y la persona autorizada núm. 4 (Ram Karan) ha dimitido. De estas razones se desprende que la solicitud de registro del sindicato no es aceptable, de conformidad con las disposiciones del apartado 4, 2) de la Ley de Sindicatos de 1926, que así lo establece, si la mitad del número total de miembros que ha*

*presentado la solicitud ha cesado su actividad en el sindicato para el que se solicita el registro;*

- ii) además, durante la investigación se supo que algunas de las empresas habían cerrado, que a algunos trabajadores ya no les interesaba formar un sindicato y que varios trabajadores ya no figuraban en la lista de empleados de la empresa. Así pues, la afiliación total del GAWU no llega a la exigida de un mínimo de 100 trabajadores que establece el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001.*

**561.** *En primer lugar, el Comité observa que, si bien la solicitud de registro del GAWU con arreglo a la Ley de Sindicatos de 1926 fue presentada el 23 de diciembre de 2011, la decisión oficial al respecto sólo fue remitida al sindicato un año después (por carta de fecha 1.º de enero de 2013), a pesar de los diversos recordatorios enviados por el sindicato y por el Registrador a las autoridades pertinentes de Gurgaon. El Comité no puede sino lamentar estas circunstancias y considera que un año para tramitar una solicitud de registro de un sindicato es un período de tiempo excesivo que no favorece unas relaciones laborales armoniosas. Recuerda que la dilación del procedimiento de registro supone un grave obstáculo a la constitución de organizaciones, y equivale a la denegación del derecho de los trabajadores a constituir organizaciones sin autorización previa, y que se considera razonable el plazo de un mes para registrar una organización [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 307 y 308].*

**562.** *Respecto de la decisión de rechazar la solicitud de registro del sindicato en virtud del apartado 4, 2) de la Ley de Sindicatos de 1926, debido a que la mitad de las personas autorizadas que presentaron la solicitud han dejado de ser miembros del sindicato en cuestión, el Comité desea insistir, desde un principio en que, habida cuenta de lo que precede, considera, en términos generales, que el procedimiento de registro en el presente caso no ha respetado el principio del debido procedimiento por su duración excesiva, y que, por consiguiente, los cambios que hayan podido producirse durante dicho período de un año en la condición de los miembros del sindicato que presentaron la solicitud pueden muy bien haber repercutido negativamente en el procedimiento de la solicitud de registro del sindicato.*

**563.** *Por lo que respecta a los cambios invocados específicamente en la condición de los solicitantes, el Comité, al observar que el Gobierno se refiere al hecho de que, durante el tiempo transcurrido, dos de ellos han sido despedidos y uno ha dimitido, desea recordar que, habida cuenta del principio según el cual las organizaciones de trabajadores tienen el derecho a elegir libremente sus representantes, el despido de un dirigente sindical o simplemente el hecho de que abandone el trabajo que tenía en una empresa determinada, no debería tener incidencia en lo concerniente a su condición y funciones sindicales, salvo que los estatutos del sindicato de que se trate dispongan de otro modo. En efecto, en estos casos, el despido de un trabajador que ejerce un puesto de dirigente sindical, al hacerle perder así su calidad de dirigente sindical, puede obstaculizar la libertad de acción de la organización y el derecho de los trabajadores a elegir libremente a sus representantes, e incluso a favorecer actos de injerencia por parte del empleador [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 408 y 411]. Respecto de la declaración del Gobierno en el sentido de que un solicitante era más una activista social que una trabajadora, el Comité subraya que los requisitos relativos a la pertenencia a la profesión o a la empresa para poder ser dirigente sindical son contrarios al derecho de los trabajadores a elegir libremente a sus representantes. Para poner en conformidad con el principio de la libertad de elección las cláusulas que limitan el acceso a las funciones sindicales a las personas que trabajan efectivamente en la profesión o establecimiento considerados, es necesario por lo menos conferirles mayor flexibilidad, aceptando la candidatura de personas que hayan trabajado*

en épocas anteriores en la profesión y suprimiendo las condiciones de pertenencia a la profesión para una proporción razonable de los dirigentes de las organizaciones [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 407 y 409]. En este contexto, el Comité observa que el apartado 22 de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, establece la posibilidad de que un porcentaje o número determinado de afiliados no cumpla el requisito de estar empleado en la empresa de que se trate. Por consiguiente, el Comité no puede establecer por qué los cambios en la condición de los solicitantes, tal y como invoca el Gobierno, han provocado la pérdida de su condición de miembro o dirigente sindical y la consiguiente denegación del registro del sindicato.

**564.** Respecto de la decisión de rechazar la solicitud de registro del sindicato debido a que el número de afiliados del GAWU no cumplía el requisito de afiliación sindical mínimo de 100 trabajadores establecido por el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, el Comité toma debida nota de los distintos puntos de vista de las partes por lo que se refiere al número de afiliados de la organización querellante. Observa asimismo que, en virtud de la disposición legal pertinente, no puede registrarse ningún sindicato de trabajadores a menos que el 10 por ciento o 100 trabajadores, cualquiera que sea inferior, contratados o empleados en la empresa o industria con la que guarda relación, sean miembros de dicho sindicato en la fecha en que se presenta la solicitud de registro. El Comité recuerda que siempre ha considerado que un número mínimo de 100 trabajadores para constituir sindicatos de actividad, de gremio o de oficios varios debe reducirse en consulta con las organizaciones de trabajadores y de empleadores; y que el número mínimo de 30 trabajadores requeridos para constituir un sindicato establecido en el Código del Trabajo debería reducirse para no obstaculizar la creación de sindicatos de empresa, en particular si se tiene en cuenta la importantísima proporción de pequeñas empresas en el país [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 283 y 286]. Por consiguiente, el Comité considera que el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, exige un número de miembros excesivamente alto para la formación de un sindicato, tanto a nivel de empresa como de industria. Teniendo presente que el no cumplimiento del requisito relativo al número mínimo de afiliados sólo puede dar lugar al rechazo del registro de un sindicato, si dicho requisito es por sí mismo conforme a los principios de libertad de asociación, el Comité considera que el rechazo a registrar al GAWU no puede justificarse porque supuestamente se haya reducido el número de afiliados a menos de 100 trabajadores (con lo que no está de acuerdo la organización querellante).

**565.** Habida cuenta de las consideraciones expuestas, el Comité pide al Gobierno que proceda, sin demora, al registro del GAWU. También pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para modificar el número mínimo de afiliados necesario que establece el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, a fin de que la constitución de un sindicato no se vea obstaculizada indebidamente. Por último, recordando que la dilación del procedimiento de registro supone un grave obstáculo a la constitución de organizaciones y equivale a la denegación del derecho de los trabajadores a constituir organizaciones sin autorización previa [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 307], el Comité pide al Gobierno que tome medidas para asegurar que el plazo para el registro no sea excesivamente extenso.

## Recomendaciones del Comité

**566.** En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:

a) el Comité pide al Gobierno que proceda, sin demora, al registro del GAWU;



- b) *el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para modificar el número mínimo de afiliados necesario que establece el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, a fin de que la constitución de un sindicato no se vea obstaculizada indebidamente, y*
- c) *el Comité pide al Gobierno que tome medidas para asegurar que el plazo para el registro de organizaciones sindicales no sea excesivamente extenso.*

CASO NÚM. 2508

INFORME PROVISIONAL

**Queja contra el Gobierno de la República Islámica del Irán  
presentada por**

- **la Confederación Sindical Internacional (CSI) y**
- **la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan que las autoridades y el empleador cometieron varios y persistentes actos de represión contra el sindicato local de la empresa de autobuses, entre ellos: acoso a sindicalistas y militantes; ataques violentos durante la reunión de constitución del sindicato; dispersión violenta, en dos oportunidades, de la asamblea general del sindicato; arresto y detención de gran cantidad de miembros del sindicato en virtud de acusaciones falsas (perturbación del orden público, actividades sindicales ilegales)*

- 567.** El Comité ya ha examinado este caso en cuanto al fondo en seis ocasiones, la última de ellas en su reunión de junio de 2012, cuando presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 364.º informe, párrafos 575-593, aprobado por el Consejo de Administración en su 315.ª reunión (junio de 2012)].
- 568.** La Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) presentó informaciones adicionales mediante una comunicación de fecha 20 de abril de 2012.
- 569.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de 30 de mayo de 2012.
- 570.** La República Islámica del Irán no ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) ni el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Examen anterior del caso**

- 571.** En su examen anterior del caso, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 364.º informe, párrafo 593]:

- a) por lo que se refiere al Sr. Mansour Osanloo, presidente del sindicato SVATH, el Comité acoge con agrado la información del Gobierno según la cual fue liberado de manera incondicional en junio de 2011, actualmente goza de plena libertad y no se le ha impuesto ningún tipo de limitación jurídica ni social. El Comité lamenta, sin embargo, que el Sr. Osanloo haya pasado más de cinco años en la cárcel, a pesar de los llamamientos periódicos que hizo para su liberación;
- b) el Comité saluda las últimas informaciones según las cuales el Sr. Madadi ha sido puesto en libertad el 19 de abril de 2012. Sin embargo, el Comité deplora profundamente el hecho de que el Sr. Madadi habrá cumplido una pena muy superior a los dos años de prisión a los que había sido condenado inicialmente por el Tribunal Revolucionario en octubre de 2007, y ello a pesar de la recomendación formulada sistemáticamente por el Comité en favor de su liberación. El Comité espera que se restablezcan los derechos del Sr. Madadi y que sea indemnizado por los daños sufridos. Además, el Comité lamenta profundamente que el Gobierno siga una vez más sin proporcionar indicaciones en relación con los alegatos de malos tratos que sufrió el Sr. Madadi durante su detención, y urge una vez más al Gobierno a que inicie sin demora una investigación independiente sobre este grave asunto y a que lo mantenga informado a este respecto;
- c) tomando nota de la indicación del Gobierno de que conjuntamente con los interlocutores sociales ha negociado enmiendas a la Ley del Trabajo y de que hay muchas esperanzas de que el nuevo texto de la Ley del Trabajo que se espera apruebe el Parlamento también aborde las preocupaciones básicas del Comité de Libertad Sindical, el Comité pide al Gobierno que indique cuáles fueron los interlocutores sociales consultados sobre las enmiendas y que facilite una copia del reciente proyecto de Ley del Trabajo. El Comité urge nuevamente al Gobierno a que comunique cualquier progreso alcanzado en el proceso de adopción de enmiendas a la Ley del Trabajo para permitir el pluralismo sindical y espera que el Gobierno preste a este asunto la máxima prioridad y asegure el reconocimiento de facto y sin más demoras del sindicato SVATH en espera de que se introduzcan reformas legislativas;
- d) el Comité pide al Gobierno que facilite una copia del Código de buenas prácticas sobre la gestión de manifestaciones y asambleas de trabajadores;
- e) el Comité toma nota de que una vez más el Gobierno no ha proporcionado información específica con respecto a las recomendaciones infra, razón por la cual procede a recordarlas una vez más, tal como se resumen a continuación, y urge al Gobierno a que proporcione información exhaustiva sobre su aplicación:
- el Comité pide al Gobierno que le proporcione un informe detallado sobre las conclusiones del Organismo de Inspección General del Estado (OSGE) y de la Sede de la Dirección de Protección de los Derechos Humanos, tan pronto como las formulen, respecto de los alegatos de presunto hostigamiento en el lugar de trabajo durante el período de constitución del sindicato, de marzo a junio de 2005. El Comité pide asimismo al Gobierno que, teniendo en cuenta la información revelada por la investigación, adopte las medidas necesarias para garantizar que todos los empleados de la empresa están eficazmente protegidos contra todo tipo de discriminación relacionada con su afiliación sindical o sus actividades sindicales;
  - el Comité urge nuevamente al Gobierno a que, de manera inmediata, inicie una investigación judicial exhaustiva e independiente sobre los ataques perpetrados en mayo y junio de 2005 durante reuniones sindicales, a fin de esclarecer los hechos, determinar las responsabilidades y procesar y castigar a los responsables, con el fin de evitar la repetición de tales actos. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado de la evolución de este asunto y le facilite una copia de la sentencia judicial que se dicte en la causa iniciada por el sindicato a raíz de los ataques;
- f) el Comité toma debidamente nota una vez más de la indicación del Gobierno de que ha solicitado asistencia técnica y formación y espera firmemente que el Gobierno no ponga condiciones a las misiones destinadas a mejorar el respeto de los principios fundamentales de la libertad sindical de manera que las misiones tengan acceso libre a todas las partes interesadas en las quejas contra el Gobierno de la República Islámica del Irán, incluso a las personas que permanecen detenidas a pesar de las recomendaciones del Comité, y

- g) el Comité toma nota de la indicación del Gobierno de que la protección de los derechos del conjunto de los trabajadores, en particular del derecho de organización y de negociación colectiva sigue siendo una prioridad incondicional, pero observa que han transcurrido cinco años desde la primera vez que examinó este caso y, tomando nota además de la gravedad de las cuestiones de que trata — en particular de las graves violaciones de las libertades civiles contra numerosos dirigentes sindicales y miembros del sindicato — pide una vez más al Consejo de Administración que preste especial atención a la situación extremadamente grave en relación con el clima sindical en la República Islámica del Irán.

## **B. Información adicional de las organizaciones querellantes**

572. En su comunicación de 20 de abril de 2012, la CSI indica que, el 14 de abril de 2012, el Sr. Reza Shahabi, tesorero del Sindicato de la Empresa de Autobuses Vahed de Teherán (SVATH), fue condenado a seis años de prisión por la presunta comisión de los delitos de «propaganda contra el régimen» y «conspiración contra la seguridad nacional»; asimismo, se le prohibió participar en actividades sindicales durante un período de cinco años y le fue impuesta una multa de 70 millones de riales iraníes (IRR); en la actualidad, permanece en prisión a la espera de la decisión que determinará si se puede recurrir la sentencia. La CSI considera que este caso es otro ejemplo más de la perversión del sistema jurídico acometida por el Gobierno con el fin de hostigar y encarcelar a sindicalistas independientes que han luchado por la defensa de los derechos humanos y los derechos sindicales en la República Islámica del Irán. La CSI expresa también su gran preocupación por el estado de salud del Sr. Shahabi, quien presuntamente sufrió una severa paliza a manos de las autoridades tras su arresto en junio de 2010. La CSI indica que le ha sido denegada la atención médica necesaria.

## **C. Respuesta del Gobierno**

573. En su comunicación de fecha 30 de mayo de 2012, el Gobierno confirma que el Sr. Ebrahim Madadi ha sido puesto en libertad. El Gobierno indica que hará todo lo posible para garantizar que el Sr. Madadi sea indemnizado por los daños sufridos, si se determina que legítima y legalmente tiene derecho a percibir dicha indemnización. El Gobierno añade que existen asimismo diversos medios y vías legales y judiciales a disposición del Sr. Madadi para emprender acciones en relación con los alegatos de malos tratos supuestamente sufridos durante los interrogatorios y su detención, aunque por el momento no se ha cursado petición alguna al respecto a los tribunales de justicia.
574. Por lo que se refiere a la situación del Sr. Shahabi, el Gobierno indica que continúa haciendo esfuerzos constructivos para conseguir su indulto y libertad condicional mediante vías legales. El Gobierno recuerda que, en su reunión con la Directora del Departamento de Normas Internacionales del Trabajo de la OIT, celebrada el 17 de abril de 2012, el Ministro de Cooperativas, Trabajo y Bienestar Social reiteró la inclinación del Gobierno por conseguir la liberación inmediata del Sr. Shahabi; había ordenado al Subdirector de Asuntos Exteriores que siguiera el caso de cerca. En cuanto a la acusación de malos tratos formulada por el Sr. Shahabi, el Gobierno afirma que todo presunto maltrato sufrido por personas sospechosas o arrestadas, independientemente de los cargos que se les imputen, estará sujeto al enjuiciamiento apropiado y que los autores de dicho delito serán denunciados y debidamente castigados en caso de ser declarados culpables de los cargos de maltrato y negligencia que se les atribuyen; a este respecto, el Sr. Shahabi tiene la facultad de ejercer sus derechos constitucionales y legales para reclamar sus derechos, si así lo decidiera.

575. En relación con los alegatos de negligencia y falta de diligencia debida a la hora de atender las necesidades médicas inmediatas del Sr. Reza Shahabi durante su pena de prisión, el Gobierno indica que el Departamento de Prisiones, Servicios Correccionales y de Rehabilitación es el encargado de garantizar la protección, la seguridad y el buen estado de salud de los prisioneros, y que diversos artículos contemplados en el reglamento ejecutivo de dicho departamento establecen la obligación legal de supervisar constantemente la situación general y particular de los reclusos y atender sus necesidades de forma inmediata. El párrafo 1 del artículo 44 del reglamento exige que el ombudsman de la prisión supervise cuidadosamente toda vulneración de los derechos legítimos de los reclusos. El Gobierno afirma que, tras comprobar la importancia de proporcionar un informe detallado del tratamiento médico que recibe el Sr. Shahabi, transmitirá al Comité un informe detallado sobre su tratamiento médico. El Gobierno indica que el Sr. Shahabi ya ha recibido tratamiento médico en el hospital para los espolones óseos.
576. Por último, el Gobierno recuerda que el Ministro ha reiterado la determinación y el compromiso del Gobierno para fomentar los principios de la libertad de asociación y la libertad sindical, y la multiplicidad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores a la luz de la Ley del Trabajo recientemente enmendada y formulada bilateralmente por los interlocutores sociales.

#### D. Conclusiones del Comité

577. *El Comité recuerda que el presente caso, presentado inicialmente en julio de 2006, se refiere a actos de represión contra el sindicato local de la empresa de autobuses, entre ellos: acoso a sindicalistas y militantes; ataques violentos durante la reunión de constitución del sindicato; dispersión violenta, en dos oportunidades, de la asamblea general del sindicato; arresto y detención de gran cantidad de miembros del sindicato en virtud de acusaciones falsas (perturbación del orden público, actividades sindicales ilegales).*
578. *En lo que respecta al Sr. Ebrahim Madadi, vicepresidente del sindicato SVATH, quien ha cumplido una pena muy superior a los dos años de prisión a los que había sido inicialmente condenado por el Tribunal Revolucionario en octubre de 2007, el Comité toma nota de la información proporcionada por el Gobierno en la que indica que hará todo cuanto sea posible para garantizar que el Sr. Madadi sea indemnizado por los daños sufridos, si se determina que legítima y legalmente tiene derecho a percibir dicha indemnización. En relación con los alegatos de malos tratos sufridos por el Sr. Madadi durante su detención, y tomando nota de la información proporcionada por el Gobierno en la que se indica que existen diversos medios y vías legales y judiciales a disposición del Sr. Madadi para emprender acciones en relación con dichos alegatos, aunque por el momento no se ha cursado petición alguna al respecto a los tribunales de justicia, el Comité insta una vez más al Gobierno a que inicie sin demora una investigación independiente sobre estos graves alegatos y, en caso de que se demostraran, indemnizarle por los daños sufridos.*
579. *En lo que se refiere al Sr. Reza Shahabi, tesorero del Sindicato de la Empresa de Autobuses Vahed de Teherán (SVATH), el Comité toma nota de que, en su comunicación con fecha de 20 de abril de 2012, la CSI indica que, el 14 de abril de 2012, el Sr. Reza Shahabi fue condenado a seis años de prisión por la presunta comisión de los delitos de «propaganda contra el régimen» y «conspiración contra la seguridad nacional»; asimismo, se le prohibió participar en actividades sindicales durante un período de cinco años y le fue impuesta una multa de 70 millones de riales iraníes (IRR). La CSI expresa su gran preocupación por el estado de salud del Sr. Shahabi, quien presuntamente sufrió una severa paliza a manos de las autoridades tras su arresto en junio de 2010, e indica que le ha sido denegada la atención médica necesaria. El Comité toma nota de que el Gobierno*

*indica que prosigue realizando esfuerzos para conseguir el indulto y la libertad condicional del Sr. Shahabi mediante vías legales. El Comité toma nota asimismo de la declaración del Gobierno según la cual el Sr. Shahabi tiene la facultad de ejercer sus derechos constitucionales y legales para solicitar que se restablezcan sus derechos, si así lo decidiera, en relación con los alegatos de presuntos malos tratos sufridos durante su detención. En relación con los alegatos de negligencia y falta de diligencia debida a la hora de atender las necesidades médicas inmediatas del Sr. Reza Shahabi durante su pena de prisión, el Gobierno indica que se encargará de proporcionar al Comité un informe detallado sobre el tratamiento médico que recibe, afirmando que el Sr. Shahabi ya ha recibido tratamiento médico en el hospital para los espolones óseos. El Comité entiende que el Sr. Shahabi, quien había sido excarcelado de manera temporal para poder someterse a un tratamiento médico se encuentra de nuevo en prisión en la actualidad. El Comité pide al Gobierno que garantice su libertad condicional e indulto así como su excarcelación inmediata y el abandono de todas las acusaciones de las cuales es objeto. El Comité espera firmemente que se restablezcan los derechos del Sr. Madadi y que sea indemnizado por los daños sufridos. Además, urge al Gobierno a que realice una investigación independiente sobre los graves alegatos de malos tratos que ha sufrido durante su detención y, en caso de que se demostraran, a indemnizar al Sr. Shahabi por los daños sufridos. El Comité solicita al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto.*

**580.** *En lo que se refiere a la petición anterior del Comité relativa al reciente proyecto de Ley del Trabajo, el Comité toma nota de que el Gobierno recuerda que el Ministro había reiterado la determinación y el compromiso del Gobierno para fomentar los principios de la libertad de asociación y la libertad sindical, y la multiplicidad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores a la luz de la Ley del Trabajo recientemente enmendada y formulada bilateralmente por los interlocutores sociales. El Comité reitera su petición al Gobierno para que indique cuáles fueron los interlocutores sociales consultados acerca de la enmienda y que clarifique la situación actual de la Ley del Trabajo. Asimismo, urge al Gobierno a que facilite una copia de dicho texto.*

**581.** *Tomando nota de que el Gobierno no ha proporcionado indicación alguna en relación con el reconocimiento de facto del sindicato SVATH, el Comité insta nuevamente al Gobierno a que asegure dicho reconocimiento, en espera de que se introduzcan reformas legislativas, y a que proporcione un informe detallado sobre las conclusiones del Organismo de Inspección General del Estado (OSGE) y de la Sede de la Dirección de Protección de los Derechos Humanos respecto de los alegatos de hostigamiento en el lugar de trabajo que habrían tenido lugar durante el período de constitución del sindicato, de marzo a junio de 2005. El Comité pide nuevamente al Gobierno que, teniendo en cuenta la información revelada por la investigación, adopte las medidas necesarias para garantizar que todos los empleados de la empresa están eficazmente protegidos contra todo tipo de discriminación relacionada con su afiliación sindical o sus actividades sindicales. El Comité solicita al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto y le facilite una copia de la sentencia judicial que se dicte en la causa iniciada por el sindicato a raíz de los ataques perpetrados en mayo y junio de 2005 durante las reuniones sindicales.*

**582.** *Asimismo, el Comité solicita una vez más al Gobierno que le facilite una copia del Código de buenas prácticas sobre la gestión de manifestaciones y asambleas de trabajadores.*

## **Recomendaciones del Comité**

**583.** *Habida cuenta de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*



- a) *en lo que respecta a los alegatos de malos tratos sufridos por el Sr. Ebrahim Madadi, Vicepresidente del SVATH, durante su detención, y tomando nota de la información proporcionada por el Gobierno en la que se indica que existen diversos medios y vías legales y judiciales a disposición del Sr. Madadi para emprender acciones en relación con dichos alegatos, aunque por el momento no se ha cursado petición alguna a los tribunales de justicia, el Comité insta una vez más al Gobierno a que inicie sin demora una investigación independiente sobre estos graves alegatos y, en caso de que se demostraran, a indemnizarle por los daños sufridos;*
- b) *en lo que se refiere al Sr. Reza Shahabi, tesorero del Sindicato de la Empresa de Autobuses Vahed de Teherán (SVATH), el Comité entiende que había sido excarcelado de manera temporal para poder someterse a un tratamiento médico y que se encuentra de nuevo en prisión en la actualidad. El Comité pide al Gobierno que garantice su libertad condicional e indulto, así como su excarcelación inmediata y el abandono de todas las acusaciones de las cuales es objeto. El Comité espera firmemente que se restablezcan los derechos del Sr. Madadi y que sea indemnizado por los daños sufridos. Insta al Gobierno a que realice una investigación independiente sobre los graves alegatos de malos tratos presuntamente sufridos durante su detención y, en caso de que se demostraran, a indemnizar al Sr. Shahabi por los daños sufridos. El Comité solicita al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto;*
- c) *en cuanto a la reforma de la Ley del Trabajo, el Comité reitera al Gobierno su petición para que indique cuáles fueron los interlocutores sociales consultados acerca de la enmiendas y que clarifique la situación actual de la Ley del Trabajo. Asimismo, insta al Gobierno a que facilite una copia de dicho texto;*
- d) *tomando nota de que el Gobierno no ha proporcionado indicación alguna en relación con el reconocimiento de facto del sindicato SVATH, el Comité insta nuevamente al Gobierno a que asegure dicho reconocimiento, en espera de que se introduzcan reformas legislativas, y a que proporcione un informe detallado sobre las conclusiones del Organismo de Inspección General del Estado (OSGE) y de la Sede de la Dirección de Protección de los Derechos Humanos respecto de los alegatos de hostigamiento en el lugar de trabajo que habrían tenido lugar durante el período de constitución del sindicato, de marzo a junio de 2005. El Comité pide nuevamente al Gobierno que, teniendo en cuenta la información revelada por la investigación, adopte las medidas necesarias para garantizar que todos los empleados de la empresa están eficazmente protegidos contra todo tipo de discriminación relacionada con su afiliación sindical o sus actividades sindicales. El Comité solicita al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto y le facilite una copia de la sentencia judicial que se dicte en la causa iniciada por el sindicato a raíz de los ataques perpetrados en mayo y junio de 2005 durante las reuniones sindicales;*
- e) *asimismo, el Comité solicita una vez más al Gobierno que le facilite una copia del Código de buenas prácticas sobre la gestión de manifestaciones y asambleas de trabajadores, y*

- f) *el Comité llama la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.*

CASO NÚM. 2740

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno del Iraq  
presentada por  
la Federación Iraquí de Industrias**

*Alegatos: la organización querellante alega actos de injerencia por parte del Gobierno, incluida la incautación de fondos de la organización, el impedimento de la elección de miembros de la junta, el nombramiento de personas para dirigir la organización y el asalto a la sede de la federación en 2009*

- 584.** El Comité examinó este caso en cuanto al fondo en dos ocasiones, la más reciente de ellas en su reunión de marzo de 2012 en la que presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 363.<sup>er</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 313.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2012), párrafos 695 a 705].
- 585.** Ante la falta de respuesta del Gobierno, el Comité tuvo que aplazar el examen del caso. En su reunión de marzo de 2013 [véase 367.<sup>o</sup> informe, párrafo 5], el Comité dirigió un llamamiento urgente y señaló a la atención del Gobierno que, de conformidad con la norma de procedimiento establecida en el párrafo 17 de su 127.<sup>o</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración, el Comité podría presentar un informe sobre el fondo de este caso, aun cuando las informaciones u observaciones solicitadas no se hubieran recibido en los plazos señalados. A la fecha, el Gobierno no ha enviado información alguna.
- 586.** La Federación Iraquí de Industrias presentó información adicional por comunicación de fecha 8 de enero de 2013.
- 587.** Iraq ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), pero no ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87).

## **Antecedentes**

### **A. Examen anterior del caso**

- 588.** En su reunión de marzo de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafo 705]:
- a) el Comité urge al Gobierno a que derogue la normativa relativa al nombramiento de los miembros de las comisiones preparatorias de federaciones, sindicatos, asociaciones y organizaciones profesionales y garantice que la Federación Iraquí de Industrias pueda en el futuro elegir a sus dirigentes de conformidad con sus estatutos y sin la intervención de las autoridades;

- b) el Comité urge al Gobierno a que indique las medidas adoptadas para derogar el decreto núm. 8750 y urge firmemente al Gobierno a que devuelva sin demora todos sus activos a la Federación Iraquí de Industrias así como a las otras federaciones afectadas por el decreto;
- c) el Comité urge una vez más al Gobierno a que proporcione sus observaciones sobre los alegatos relativos al asalto y la ocupación de los locales de la Federación Iraquí de Industrias por miembros de la comisión preparatoria para la celebración de las elecciones de la federación, con la protección de la policía local, y
- d) el Comité pide una vez más al Gobierno y a la organización querellante que le proporcionen información sobre todo fallo posterior a la presentación de la queja por la Federación Iraquí de Industrias.

## B. Información adicional proporcionada por la organización querellante

**589.** Por comunicación de fecha 8 de enero de 2013, el presidente de la Federación Iraquí de Industrias, Sr. Hussein Ali Ahmed Zenka, indica que las elecciones de la Federación se llevaron a cabo en diciembre de 2012 bajo la supervisión de cinco jueces designados por el Consejo Superior de la Judicatura. Añade que la Comisión Ministerial, que supervisa las elecciones bajo la presidencia del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, validó la legitimidad de las elecciones y levantó la orden de confiscación de los fondos y bienes de la Federación Iraquí de Industrias (decreto núm. 8750). La Comisión Ministerial indica que la decisión sobre la legitimidad de las elecciones se comunicó a todos los ministerios, instituciones gubernamentales, gobernaciones y consejos, así como a la Oficina del Presidente de la República. La Comisión Ministerial llega a la conclusión de que la Federación ha recobrado su independencia.

## C. Conclusiones del Comité

- 590.** *El Comité lamenta que a pesar del tiempo transcurrido desde el último examen del caso y dada la gravedad de los hechos alegados (actos de injerencia por parte del Gobierno, incluida la incautación de fondos de la organización, el impedimento de la elección de miembros de la junta, el nombramiento de personas para dirigir la organización y el asalto a la sede de la federación en 2009), el Gobierno no haya proporcionado las informaciones adicionales solicitadas, aun cuando se le invitó a hacerlo, incluso mediante un llamamiento urgente. El Comité urge al Gobierno a que se muestre más cooperativo en el futuro.*
- 591.** *En estas condiciones, y de conformidad con el procedimiento aplicable [véase 127.º informe del Comité, párrafo 17, aprobado por el Consejo de Administración en su 184.ª reunión], el Comité se ve en la obligación de presentar un informe sobre el fondo del caso sin poder tener en cuenta las informaciones que esperaba recibir del Gobierno.*
- 592.** *El Comité recuerda al Gobierno que la totalidad del procedimiento instituido por la Organización Internacional del Trabajo destinado a examinar los alegatos de violación de la libertad sindical tiene por objeto asegurar el respeto de la misma, tanto de jure como de facto. El Comité está convencido de que, si bien el procedimiento protege a los gobiernos contra las acusaciones infundadas, éstos deben reconocer a su vez la importancia que tiene presentar, con vistas a un examen objetivo, respuestas detalladas y precisas sobre los alegatos formulados contra ellos.*
- 593.** *El Comité toma nota de que, por comunicación de fecha 8 de enero de 2013, el presidente de la Federación Iraquí de Industrias, Sr. Hussein Ali Ahmed Zenka, indica que las*

*elecciones de la Federación se llevaron a cabo en diciembre de 2012 bajo la supervisión de cinco jueces designados por el Consejo Superior de la Judicatura. El Sr. Hussein Ali Ahmed Zenka añade que la Comisión Ministerial, que supervisa las elecciones bajo la presidencia del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, validó la legitimidad de las elecciones y levantó la orden de confiscación de los fondos y bienes de la Federación Iraquí de Industrias (decreto núm. 8750). Al tomar nota de que la Federación ha recobrado su independencia, el Comité considera que este caso no requiere un examen más detenido.*

## **Recomendación del Comité**

**594.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que decida que este caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2945

INFORME PROVISIONAL

### **Queja contra el Gobierno del Líbano presentada por**

- **la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y**
- **la Asociación de Industriales Libaneses (ALI)**

***Alegatos: las organizaciones querellantes alegan el incumplimiento por parte del Gobierno de sus obligaciones en materia de consultas tripartitas y de negociación colectiva, así como el bloqueo de las instituciones tripartitas nacionales***

**595.** La queja relativa al presente caso figura en comunicaciones de la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y de la Asociación de Industriales Libaneses (ALI) fechadas el 20 y el 22 de febrero de 2012 respectivamente.

**596.** Ante la falta de respuesta del Gobierno, el Comité tuvo que aplazar el examen del caso. En su reunión de marzo de 2013 [véase 367.º informe, párrafo 5], el Comité dirigió un llamamiento urgente al Gobierno en el que indicaba que, de conformidad con las normas de procedimiento establecidas en el párrafo 17 de su 127.º informe, aprobado por el Consejo de Administración, podría presentar un informe sobre el fondo del caso en su próxima reunión, aun cuando las informaciones o las observaciones solicitadas no se hubiesen recibido en los plazos señalados. Hasta la fecha, el Gobierno no ha enviado información alguna.

**597.** El Líbano ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98). No ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87).

### **A. Alegatos de las organizaciones querellantes**

**598.** En comunicaciones fechadas el 20 y el 22 de febrero de 2012 respectivamente, la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y la Asociación de

Industriales Libaneses (ALI) alegan que el Gobierno, en particular el Ministerio de Trabajo, ha violado los principios y las normas relativos a las consultas tripartitas, al diálogo social y a la negociación colectiva, omitiendo, en particular, entablar consultas tripartitas en lo que concierne a las cuestiones relativas al trabajo, al empleo, al desempleo y a la seguridad social. Entre otras cosas, las organizaciones querellantes indican que, sin haber entablado previamente consultas con los interlocutores sociales, el Ministro de Trabajo ha sometido al Consejo de Ministros un proyecto de ley destinado a modificar la ley de seguridad social y ha realizado diversas declaraciones en los medios de comunicación para anunciar la elaboración de un proyecto de ley relativa a «la fijación de la remuneración del costo del trabajo». Además, según las organizaciones querellantes, el Gobierno se niega a reconocer a instituciones tripartitas como el Consejo Económico y Social, a la espera de ser constituido desde hace años, o incluso a la Agencia Nacional de Empleo, de constitución tripartita y bajo la tutela del Ministro de Trabajo, cuyo consejo de administración no ha sido constituido. Alegan, además, que el Gobierno paraliza el funcionamiento de los «conseils des prud'hommes» (tribunales de trabajo de constitución tripartita), al bloquear la promulgación del decreto necesario para su constitución, y que este hecho se debe a que el Ministro de Trabajo desea nombrar a cuatro personas de su elección delegados de los trabajadores, si bien dichas personas no figuran en la lista propuesta por la Confederación General del Trabajo del Líbano. Como consecuencia, miles de recursos interpuestos ante los tribunales de trabajo no han podido ser examinados. Añaden las organizaciones querellantes que el Gobierno ha incumplido gravemente sus obligaciones al negarse a abonar las cantidades adeudadas por el Estado a la Caja Nacional de la Seguridad Social (que ascienden en total a más de 1 300 millardos de libras libanesas) y que el consejo de administración de esta última no ha sido recibido por el Ministro de tutela (el Ministro de Trabajo), quien no manifiesta interés alguno por la Caja. Las organizaciones querellantes mencionan asimismo un informe del Ministerio de Trabajo sobre las actividades de la comisión sobre índices de precios, que fue sometido al Consejo de Ministros, en el que se indica que «el mecanismo de la negociación no está contemplado en la legislación». Las organizaciones querellantes consideran que dicha comisión es en sí misma un organismo tripartito y que sus actividades constituyen uno de los mecanismos de la negociación colectiva auspiciados por el Estado.

- 599.** Más específicamente, las organizaciones querellantes hacen referencia al proceso de revisión de salarios y de otros beneficios que se ha realizado desde finales de 2011. Indican que, de conformidad con la legislación libanesa (ley núm. 36/67), el Gobierno tiene el derecho de determinar el salario mínimo oficial mediante decreto adoptado por el Consejo de Ministros, basándose en las recomendaciones de la comisión sobre índices de precios (órgano tripartito creado por el decreto núm. 4206 de 1981). Las organizaciones querellantes añaden que, en virtud de un acuerdo tripartito celebrado en 1995, corresponde a los empleadores conceder subvenciones de transporte y subsidios de educación a los trabajadores de manera excepcional y provisional a la espera de que el transporte público y la educación pública sean más eficientes; la suma de estos beneficios se establece por decreto aprobado en Consejo de Ministros y se renueva anualmente en razón del carácter excepcional y provisional de estas medidas.
- 600.** Según las organizaciones querellantes, al no prorrogarse la vigencia del decreto que establecía estos beneficios, los representantes de los organismos económicos y de la Confederación General de Trabajadores firmaron, el 21 de diciembre de 2011, un acuerdo histórico que abordaba tanto el reajuste de los salarios y la determinación de un salario mínimo como las sumas en concepto de subsidios de educación y subvenciones de transporte. Añaden que posteriormente, y a pesar de la oposición manifiesta del Ministro de Trabajo, el Consejo de Ministros adoptó dicho acuerdo en su reunión de 18 de enero de 2012 y solicitó al Ministro de Trabajo la elaboración de los proyectos de decreto necesarios a este efecto. El Ministro de Trabajo elaboró el proyecto de decreto según el cual se determina el salario mínimo oficial de los empleados y obreros sujetos al Código



del Trabajo y el índice de precios, así como las modalidades de su aplicación, promulgado el 26 de enero de 2012 (decreto núm. 7426). No obstante, el Ministro de Trabajo ha rehusado elaborar un proyecto de decreto que establezca las subvenciones de transporte y los subsidios de educación. Las organizaciones querellantes alegan que el Ministro consideraba que estos beneficios no eran legales y proponía la elaboración de un proyecto de ley destinado a determinar la «remuneración del costo del trabajo».

601. Por último, la CGTL indica que, como consecuencia de la adopción deliberadamente tardía del decreto núm. 7426, que entró en vigor el 1.º de febrero de 2012 con carácter no retroactivo, los trabajadores fueron privados de un aumento salarial para los cuatro meses precedentes, correspondientes al período transcurrido desde que el Consejo de Ministros adoptara la decisión por la que se aprobaba dicho aumento, el 12 de octubre de 2011.

## B. Conclusiones del Comité

602. *El Comité lamenta que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la queja, el Gobierno no haya respondido a ninguno de los alegatos formulados por las organizaciones querellantes, aunque en reiteradas ocasiones se le instó a que transmitiera sus observaciones o informaciones sobre el caso, incluso mediante un llamamiento urgente. El Comité insta al Gobierno a que adopte una actitud más cooperativa en el futuro.*
603. *En estas circunstancias, y de conformidad con las normas de procedimiento aplicables [véase 127.º informe, párrafo 17, aprobado por el Consejo de Administración en su 184.ª reunión (1971)], el Comité se ve obligado a presentar un informe sobre el fondo del caso sin poder tener en cuenta las informaciones que esperaba recibir del Gobierno.*
604. *El Comité recuerda al Gobierno que el conjunto del procedimiento instituido por la Organización Internacional del Trabajo destinado a examinar los alegatos de violación de la libertad sindical tiene por objeto asegurar el respeto de los derechos sindicales de los trabajadores y de los empleadores, tanto de jure como de facto. El Comité está convencido de que, si bien este procedimiento protege a los gobiernos contra las acusaciones infundadas, éstos deben a su vez reconocer la importancia que reviste el hecho de presentar respuestas detalladas a los alegatos formulados en su contra, para poder realizar un examen objetivo de los mismos [véase primer informe del Comité, párrafo 31].*
605. *El Comité recuerda que el presente caso se refiere a alegatos de incumplimiento por parte del Gobierno de sus obligaciones en materia de consultas tripartitas y de negociación colectiva, así como de bloqueo de las instituciones tripartitas nacionales.*
606. *El Comité recuerda que, en comunicaciones fechadas el 20 y el 22 de febrero de 2012 respectivamente, la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y la Asociación de Industriales Libaneses (ALI) alegan que el Gobierno, en particular el Ministerio de Trabajo, ha violado los principios y las normas relativos a las consultas tripartitas, al diálogo social y a la negociación colectiva, omitiendo entablar consultas tripartitas en lo que concierne a las cuestiones relativas al trabajo, al empleo, al desempleo y a la seguridad social, y negándose a reconocer a instituciones tripartitas como el Consejo Económico y Social, a la espera de ser constituido desde hace años, o incluso la Agencia Nacional de Empleo, de constitución tripartita y bajo la tutela del Ministro de Trabajo, cuyo consejo de administración no ha sido constituido. A este respecto, el Comité recuerda que la consulta tripartita tiene que darse antes de que el Gobierno someta un proyecto a la Asamblea Legislativa o establezca una política laboral, social o económica [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 1070]. El Comité solicita al Gobierno que vele por el respeto de este principio. Además, le pide que adopte las medidas necesarias para garantizar el buen funcionamiento de las instituciones tripartitas en el país, en particular*

*el Consejo Económico y Social y la Agencia Nacional de Empleo, y que le mantenga informado a este respecto.*

- 607.** *El Comité observa, además, que las organizaciones querellantes alegan que el Gobierno paraliza el funcionamiento de los «conseils des prud’hommes» (los tribunales de trabajo de constitución tripartita), al bloquear la promulgación del decreto necesario para su constitución, y que este hecho se debe a que el Ministro de Trabajo desea nombrar a cuatro personas de su elección delegados de los trabajadores, si bien dichas personas no figuran en la lista propuesta por la Confederación General del Trabajo del Líbano. Observando con preocupación que, según los alegatos, miles de recursos interpuestos ante los tribunales de trabajo no han podido ser examinados, el Comité pide al Gobierno que adopte sin demora las medidas necesarias para que los «conseils des prud’hommes» puedan funcionar, si ese no es aún el caso, y para que los recursos interpuestos puedan ser examinados, si procede, sin más demora. El Comité solicita al Gobierno que le mantenga informado de los progresos realizados a este respecto.*
- 608.** *El Comité observa que las organizaciones querellantes alegan que el Gobierno ha incumplido gravemente sus obligaciones al negarse a abonar las cantidades adeudadas por el Estado a la Caja Nacional de la Seguridad Social (que ascienden en total a más de 1 300 millardos de libras libanesas) y que el consejo de administración de esta última no ha sido recibido por el Ministro de tutela (el Ministro de Trabajo), quien no manifiesta interés alguno por la Caja. Habida cuenta de que el funcionamiento de la Caja se basa en un acuerdo tripartito, el Comité espera que el Gobierno cumpla las obligaciones que se desprenden del mismo y le pide que le mantenga informado al respecto.*
- 609.** *En lo que concierne a los alegatos de las organizaciones querellantes relativas al proceso de revisión de salarios y de otros beneficios que se ha realizado desde finales de 2011, el Comité observa que: 1) de conformidad con la legislación libanesa (ley núm. 36/67), el Gobierno tiene el derecho de determinar el salario mínimo oficial mediante decreto adoptado por el Consejo de Ministros, basándose en las recomendaciones de la comisión sobre índices de precios (órgano tripartito creado por el decreto núm. 4206 de 1981); 2) en virtud de un acuerdo tripartito celebrado en 1995, corresponde a los empleadores conceder subvenciones de transporte y subsidios de educación a los trabajadores de manera excepcional y provisional a la espera de que el transporte público y la educación pública sean más eficientes, y 3) la suma de estos beneficios se establece por decreto aprobado en Consejo de Ministros y se renueva anualmente en razón del carácter excepcional y provisional de estas medidas. El Comité observa asimismo que, según las organizaciones querellantes, al no prorrogarse la vigencia del decreto que establecía estos beneficios, los representantes de los organismos económicos y de la Confederación General de Trabajadores firmaron, el 21 de diciembre de 2011, un acuerdo bilateral que abordaba tanto el reajuste de los salarios y la determinación de un salario mínimo como las sumas en concepto de subsidios de educación y subvenciones de transporte. El Comité toma nota de la promulgación ulterior de dos decretos que refrendan este acuerdo: 1) el decreto núm. 7426, de 26 de enero de 2012, por el que se determina el salario mínimo oficial de los empleados y obreros sujetos al Código del Trabajo y el índice de precios, así como las modalidades de su aplicación; a este respecto, la CGTL indica que, como consecuencia de la adopción deliberadamente tardía de dicho decreto, que entró en vigor el 1.º de febrero de 2012 con carácter no retroactivo, los trabajadores fueron privados de un aumento salarial para los cuatro meses precedentes, correspondientes al período transcurrido desde la fecha en la que el Consejo de Ministros adoptó la decisión por la que se aprobaba dicho aumento, el 12 de octubre de 2011, y 2) el decreto núm. 7573, de 23 de febrero de 2012, que establece de forma temporal las cantidades en concepto de subvenciones de transporte y subsidios de educación [véase el caso núm. 2952, 367.º informe del Comité, párrafo 878]. El Comité entiende, por tanto, que los decretos de aplicación necesarios para el cumplimiento del acuerdo de 21 de diciembre de 2011 han sido finalmente adoptados. El Comité insta al Gobierno a que examine conjuntamente con los interlocutores sociales la posibilidad de que se*

*realice el pago con carácter retroactivo de los aumentos salariales correspondientes al período comprendido entre octubre de 2011 y febrero de 2012.*

## **Recomendaciones del Comité**

**610.** *Habida cuenta de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) el Comité lamenta que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la queja, el Gobierno no haya respondido a ninguno de los alegatos formulados por las organizaciones querellantes, aunque en reiteradas ocasiones se le instó a que transmitiera sus observaciones o informaciones sobre el caso, incluso mediante un llamamiento urgente. El Comité insta al Gobierno a que adopte una actitud más cooperativa en el futuro;*
- b) el Comité solicita al Gobierno que vele por el respeto del principio según el cual la consulta tripartita tiene que darse antes de que el Gobierno someta un proyecto a la Asamblea Legislativa o establezca una política laboral, social o económica. Además, le pide que adopte las medidas necesarias para garantizar el buen funcionamiento de las instituciones tripartitas en el país, en particular el Consejo Económico y Social y la Agencia Nacional de Empleo, y que le mantenga informado a este respecto;*
- c) el Comité pide al Gobierno que adopte sin demora las medidas necesarias para que los «conseils des prud'hommes» puedan funcionar, si ese no es aún el caso, y para que los recursos interpuestos puedan ser examinados, si procede, sin más demora. El Comité solicita al Gobierno que le mantenga informado a este respecto;*
- d) habida cuenta de que el funcionamiento de la Caja se basa en un acuerdo tripartito, el Comité espera que el Gobierno cumpla las obligaciones que se desprenden del mismo y le pide que le mantenga informado al respecto, y*
- e) el Comité insta al Gobierno a que examine conjuntamente con los interlocutores sociales la posibilidad de que se realice el pago con carácter retroactivo de los aumentos salariales correspondientes al período comprendido entre octubre de 2011 y febrero de 2012.*

CASO NÚM. 2919

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de México  
presentada por  
el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)**

***Alegatos: prácticas e injerencias antisindicales  
de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., en  
particular en relación con dos recuentos de  
votos para determinar el sindicato más  
representativo***

611. La queja figura en una comunicación del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) de fecha 16 de diciembre de 2011.
612. El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013.
613. México ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), pero no ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos del querellante**

614. En su comunicación de fecha 16 de diciembre de 2011, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) explica que es un sindicato nacional de industria de la rama de telecomunicaciones, que tiene una sección (sección 187) en la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (empresa especializada en la prestación de servicios de atención a las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de «Contact Centers» o plataformas multicanal) que empezó a constituirse en 2008 e hizo la petición de la «toma de nota» (reconocimiento) ante las autoridades públicas en junio de 2009 con la firma de 24 trabajadores, obteniendo la «toma de nota» en agosto de 2009. Según el STRM, después de este hecho, la empresa procedió a despidos de trabajadores afiliados al STRM (se menciona el nombre de seis trabajadores en julio de 2009 y otros seis en octubre de 2009) y se alude sin indicación de nombre a 50 despidos en los centros de Pachuca y Toluca que según los alegatos, habían empezado a organizarse. El STRM señala también procesos de reestructuración importantes en ese período con despidos masivos.
615. El STRM señala que el sindicato que tiene la titularidad del contrato colectivo desde 2001 es el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SPTCTRM); la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (la empresa) hacía firmar una ficha de afiliación cuando eran contratados y los trabajadores desconocían la existencia del sindicato y del contrato colectivo; en un recuento de mayo de 2009 efectuado y ganado por este sindicato, obtuvo siete votos. Según el STRM la dirección de la empresa invocó como motivo para no reintegrar a los afiliados despedidos que el sindicato SPTCTRM decidió separar a los trabajadores debido a su afiliación a otro sindicato, en aplicación de la «cláusula de exclusión» contenida en el contrato colectivo.
616. Por otra parte, el STRM alega que el 15 de diciembre de 2009 presentó una demanda de titularidad del contrato colectivo de la empresa (a través de un recuento de los votos por parte de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCADF)), recuento que tras

diversos obstáculos y trabas tuvo lugar en un clima de injerencia, de incertidumbre y amedrentamiento por parte de un grupo de 60 trabajadores y de personal de la empresa, contando con el apoyo de la policía; produciéndose diversas irregularidades como la alteración del padrón de trabajadores de manera que hubo personas que votaron a pesar de que no tenían derecho. Al final del día el sindicato SPTCTRM obtuvo 1 230 votos y el sindicato querellante (STRM), 375 votos a causa del favoritismo de la empresa hacia el SPTCTRM y las irregularidades cometidas, así como la parcialidad de la autoridad. En enero de 2011 el STRM promovió recurso de amparo ante la autoridad judicial contra la decisión que avalaba el triunfo del STRM solicitando la repetición del proceso de votación, repetición que fue concedida el 8 de agosto de 2011 ordenándose que se realizara el 31 de octubre de 2011.

- 617.** Días previos a la elección, la empresa y el SPTCTRM desplegaron una serie de acciones dirigidas a inclinar la votación a su favor mediante las siguientes acciones: el despido de trabajadores que cumplían el requisito de antigüedad para poder votar; la selección por parte del personal de confianza de los trabajadores que acudirían a votar, en su mayoría de aquellos que votarían por el SPTCTRM; la compra de votos, se ofreció tres días de salario extra a los trabajadores que votaran a favor del SPTCTRM, y rumores y amenazas sobre la sustitución de personal de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. por gente del STRM.
- 618.** El 31 de octubre de 2011 la empresa y el SPTCTRM desplegaron un operativo extremo de vigilancia y transporte en la entrada de los centros de trabajo. La movilización de personal de confianza a la JLCADF comenzó a las 10.00 horas y de los trabajadores a las 12.00 horas. El traslado fue en autobuses y camionetas de la empresa, contratando la empresa golpeadores, a los cuales colocó en las entradas de los centros de trabajo para evitar cualquier acercamiento de los trabajadores con el STRM. El mismo día, aproximadamente a las 15.00 horas, la JLCADF estaba rodeada por golpeadores contratados por la empresa y el SPTCTRM, quienes vigilaban a los trabajadores sindicalizados y personal de confianza para que entraran a votar a favor del sindicato de protección. Cuando se habían reunido alrededor de 1 000 personas al interior de la JLCADF, se impidió que ingresaran los trabajadores de la empresa que simpatizaban con el STRM. Al intentar ingresar a los trabajadores simpatizantes del STRM, la empresa y el SPTCTRM evitaron de manera agresiva el ingreso de los trabajadores, ya que se encontraban bloqueando la entrada. Finalmente la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal determinó que no había garantías para llevar a cabo el recuento, por lo que determinó la suspensión del proceso.
- 619.** El STRM añade que el 7 de noviembre de 2011 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal notificó al STRM la reposición del recuento suspendido el 31 de octubre de 2011, señalando el 9 de noviembre de 2011 a las 16.00 horas en la JLCADF, la nueva fecha para la reposición. En dicha notificación se establecieron los mismos criterios que en la notificación anterior, sólo con la diferencia que se les quitó el derecho de voz a los abogados del STRM durante la etapa de objeciones. El 8 de noviembre de 2011 la empresa y el SPTCTRM iniciaron la selección de personal para llevarlos a la JLCADF para que fueran a votar a dicha JLCADF a favor del sindicato de protección. Las listas que realizaron contenían en su mayoría personal de confianza (formadores, supervisores y coordinadores) los cuales jurídicamente no pueden participar, excluyendo a los trabajadores que fueron a votar el 30 de octubre de 2011. Las acciones que llevó a cabo la empresa los días 8 y 9 de noviembre de 2011, fueron las siguientes:
- no informó a los trabajadores que cumplían con el requisito de antigüedad para votar sobre la votación del 9 de noviembre y en algunos centros de trabajo, se mencionó que la votación era un día diferente;
  - se elaboraron listas que contemplaban en su mayoría sólo a los trabajadores de confianza para la votación;



- se prohibió que los trabajadores que simpatizaban con el STRM fueran seleccionados para votar;
  - se ordenó a los trabajadores que no pudieran votar el día 9 de noviembre de 2011 que les entregaran copias de sus credenciales de elector para que el SPTCTRM hiciera valer su voto.
- 620.** Según el STRM, el 9 de noviembre de 2011 la empresa trasladó en autos particulares y camiones al personal a la JLCADF desde las 9.00 horas. Al final se reunieron más de 800 personas en el interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, la cual fue acordonada por un numeroso grupo de granaderos para evitar cualquier acercamiento por parte de los integrantes del STRM a dicha Junta Local impidiéndoles el ingreso a la misma a los trabajadores que acudieron sólo a votar, argumentando que no estaban en las listas que la empresa brindó a la autoridad, por lo que muchos trabajadores no pudieron votar. El resultado de la votación fue: 526 votos para el SPTCTRM; 47 votos para el STRM; 1 voto para el Sindicato 21 de Enero; y 4 votos anulados, con lo que se confirma que la intervención tanto de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. y del SPTCTRM, quienes enviaron a votar en su mayoría a los trabajadores de confianza.

## **B. Respuesta del Gobierno**

- 621.** En su comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013, el Gobierno señala que el 16 de diciembre de 2011, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) presentó una queja ante el Comité de Libertad Sindical, misma que fue transmitida al Gobierno de México el 9 de febrero de 2012. El sindicato querellante acusa supuestas violaciones a los principios contenidos en el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y en el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98). Acusa al Estado mexicano por actos de omisión al permitir la injerencia directa de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (la empresa) y del Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SPTCTRM), mediante la aplicación de la cláusula de exclusión, despidos masivos, hostigamiento laboral, violencia e intimidación en contra de los trabajadores afiliados a la sección 187 del STRM. Asimismo, lo acusa por actos de obstaculización en el registro de la sección 187 del STRM, al negar la titularidad del contrato colectivo y permitir que en los recuentos sindicales intervinieran directamente la empresa y el SPTCTRM.
- 622.** El Gobierno indica que para poder tener una visión más amplia y precisa de los hechos señalados por el sindicato querellante, el Gobierno realizó las consultas pertinentes con la JLCADF, el SPTCTRM y la empresa, como partes involucradas en el presente asunto.
- 623.** En cuanto a los alegatos relativos a la constitución de los trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. en la sección 187 del SRTM, el Gobierno considera que los argumentos vertidos por el sindicato querellante resultan subjetivos y carentes de valor probatorio, ya que no aporta elementos de prueba alguno que permitan identificar que estas acciones se hayan presentado a partir del año 2007; además, no proporciona los nombres de los trabajadores despedidos o que hayan sido objeto de violencia antisindical y tampoco da a conocer si ejercieron alguna acción legal ante las instancias laborales competentes para denunciar la afectación de sus derechos, a través de juicios o denuncias. En este sentido, el marco jurídico laboral nacional otorga el derecho para que cualquier trabajador pueda acudir ante las autoridades competentes en busca de la defensa de sus derechos. Para ello, el Gobierno cuenta con la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), quien tiene la misión de asesorar y representar gratuitamente en juicio a todos los trabajadores, y proponer soluciones de conciliación entre las partes, ya sea tanto en lo individual como en lo colectivo, para encontrar un equilibrio entre los factores de la

producción y el respeto de los derechos de los trabajadores. En tal virtud, resulta necesario que ningún trabajador deje de denunciar cualquier acto que afecte sus derechos laborales, con la finalidad que la autoridad laboral una vez que lo identifique, pueda sancionar estas conductas conforme lo establecido por la Ley Federal del Trabajo.

**624.** En cuanto: 1) al alegato del sindicato querellante también manifiesta que al final de 2008, la empresa presentó a sus trabajadores al SPTCTRM, con el cual tenía firmado un contrato colectivo de trabajo desde 2001 depositado en la JLCADF, y que hasta esa fecha, los trabajadores desconocían la existencia y el contenido del mismo; que éste era revisado cada dos años; que en cada revisión se generaban aumentos salariales, y que nunca se les había informado de la negociación del contrato ni de sus representantes sindicales; y 2) al alegato de que durante 2009, la empresa inició un proceso de afiliación masiva y forzada al SPTCTRM, lo que impedía a los trabajadores elegir a sus líderes y participar en la negociación colectiva, el Gobierno declara que, si bien el sindicato querellante tampoco proporciona mayor evidencia, es importante destacar que el Gobierno ha propiciado la transparencia en la información que manejan las autoridades laborales sobre las organizaciones sindicales, a fin de transparentar la libertad sindical, a través de la publicación y actualización de los documentos de carácter público, como son los registros de los sindicatos, de los contratos colectivos de trabajo y los reglamentos interiores de trabajo, depositados ante las instancias correspondientes, y las condiciones laborales que los regulan, dejándolos al alcance de los trabajadores para que tengan conocimiento pleno de sus derechos y obligaciones, así como de sus representantes y del sindicato al que están afiliados, información que también ha estado disponible para los trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

**625.** Aunado a lo anterior, las acciones de transparencia se vieron reforzadas el 30 de noviembre de 2012, con la aprobación de las modificaciones a los artículos 364 *bis* y 365 *bis* de la Ley Federal del Trabajo, mismos que a la letra establecen lo siguiente:

*Artículo 364 bis.* En el registro de los sindicatos se deberán observar los principios de legalidad, transparencia, certeza, gratuidad, inmediatez, imparcialidad y respeto a la libertad, autonomía, equidad y democracia sindical.

*Artículo 365 bis.* Las autoridades a que se refiere el artículo anterior harán pública, para consulta de cualquier persona, debidamente actualizada, la información de los registros de los sindicatos. Asimismo, deberán expedir copias de los documentos que obren en los expedientes de registros que se les soliciten, en términos del artículo 8 constitucional, de lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y de las leyes que regulen el acceso a la información gubernamental de las entidades federativas, según corresponda.

El texto íntegro de las versiones públicas de los estatutos en los sindicatos deberá estar disponible en los sitios de Internet de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje, según corresponda.

Los registros de los sindicatos deberán contener, cuando menos, los siguientes datos:

- I. Domicilio;
- II. Número de registro;
- III. Nombre del sindicato;
- IV. Nombre de los integrantes del Comité Ejecutivo;
- V. Fecha de vigencia del Comité Ejecutivo;
- VI. Número de socios, y
- VII. Central obrera a la que pertenecen, en su caso.

La actualización de los índices se deberá hacer cada tres meses.

- 626.** En cuanto a la alegada obstaculización por el Estado mexicano, la empresa y el SPTCTRM, de la libre asociación a los y las trabajadoras de la sección 187 del STRM, el Gobierno indica que en su alegato, el sindicato querellante señala que en febrero de 2009, la empresa gestionó un recuento sindical en las instalaciones de la JLCADF, para legitimar al SPTCTRM; que en dicho proceso se presentaron este último y el Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados del Comercio en General, Prestadores de Servicios, Almacenaje, Similares y Conexos de la República Mexicana y que los resultados del laudo fueron favorables para el SPTCTRM. A este respecto, el Gobierno destaca que en su señalamiento el sindicato querellante no muestra evidencia que permita identificar algún tipo de obstaculización a la libertad de asociación, ya que el recuento se llevó a cabo como un procedimiento necesario para adjudicar la titularidad del contrato colectivo y la representación sindical, garantizando la neutralidad e imparcialidad en las instalaciones de la JLCADF.
- 627.** El Gobierno señala que el sindicato querellante también refiere que en 2009, una coalición de trabajadores y trabajadoras decidieron afiliarse al STRM, conformando la sección 187 para la defensa de sus intereses, y manifiesta que el 9 de junio del mismo año, dicha sección solicitó la «toma de nota» a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social y que le fue concedida el 27 de agosto de 2009. A este respecto, el Gobierno destaca que de lo anterior se aprecia que el sindicato querellante solicitó y obtuvo, sin impedimento alguno, y en un plazo no mayor al término que establece el artículo 366 de la Ley Federal del Trabajo, la «toma de nota» de la sección 187 del STRM, por conducto de la Dirección General de Registro de Asociaciones. Por ello, resulta contradictorio y de ninguna manera puede entenderse que haya habido una obstaculización a la libre asociación de los y las trabajadoras de la mencionada sección por parte del Estado mexicano, la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. y el SPTCTRM.
- 628.** En cuanto al alegato según el cual la empresa inició un proceso masivo a injustificado de despidos de los trabajadores que se afiliaron a la sección 187 del STRM, el Gobierno indica que considera que los hechos manifestados por el sindicato querellante en este punto son subjetivos y carentes de valor probatorio, ya que no aportan prueba alguna. Por ello, resulta necesario que la organización sindical no sólo haga mención de hechos, sino que además proporcione todos los elementos de prueba que permitan conocer las acciones legales que emprendieron los trabajadores, quienes fueron separados de su encargo, si los despidos fueron denunciados y aclare cuáles fueron las causas injustificadas de los despidos, con la finalidad de que la autoridad laboral pueda tomar las medidas necesarias. Toda vez que en la legislación nacional laboral se establecen las instancias para la defensa de los derechos laborales de los trabajadores.
- 629.** En cuanto al alegato de que la empresa negó la reinstalación de los trabajadores afiliados a la sección 187 del STRM aplicando la cláusula de exclusión, el Gobierno destaca que el argumento del STRM no aporta elementos o pruebas que permitan confirmar el hecho, lo que impide que la autoridad laboral pueda actuar en defensa de los trabajadores afiliados a la sección 187, de conformidad con la legislación laboral. Asimismo, el Gobierno indica que es poco factible que se haya discriminado a los trabajadores por medio de la aplicación de la «cláusula de exclusión», ya que ésta ha quedado obsoleta y superada por la Tesis Jurisprudencial emitida por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en abril de 2001. Además, debe destacarse que el 30 de noviembre de 2012, con las modificaciones a la Ley Federal del Trabajo quedó derogado el último párrafo del artículo 395 que permitía establecer en los contratos colectivos de trabajo la llamada cláusula de exclusión por separación.
- 630.** En cuanto al alegato según el cual, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal negó la titularidad del contrato colectivo de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. al STRM, el Gobierno señala que, si bien es cierto que con fecha 15 de diciembre de 2009, el STRM presentó ante la JLCADF una demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo de la empresa, resulta inexacta la aseveración de que anexaron los

documentos necesarios para su trámite, tan es así que no señaló como requisito mínimo la actividad de la empresa de la cual pretende administrar el contrato colectivo, ni acompañó el acta de asamblea en la que los trabajadores lo autorizan a demandar la titularidad del contrato colectivo de trabajo y, tampoco exhibió las afiliaciones de los trabajadores que dice representar. Motivo por el cual la JLCADF le hizo un requerimiento el 18 de enero de 2010, para que exhibiera dichas documentales.

- 631.** Debido a que los sindicatos representan a los trabajadores en la defensa de sus derechos individuales, como lo establece el artículo 375 de la Ley Federal del Trabajo, y a que esta representación debe ser autorizada por los propios trabajadores, sobre todo tratándose de una titularidad de contrato colectivo de trabajo o de una huelga, que afectan directamente la estabilidad en el trabajo y por lo tanto el ingreso de las familias de los trabajadores, es que éstos deben conocer lo que el sindicato va a hacer y por consecuencia, autorizarlo a través de un acta de asamblea para ejercer dicha acción, misma que solicita la JLCADF por ser un Tribunal de conciencia, que cuida y tutela los derechos de los trabajadores.
- 632.** Por lo anterior, el hecho de que la JLCADF le haya requerido al STRM los documentos faltantes, de ninguna manera implicó violación alguna a la legislación laboral ni a los convenios internacionales suscritos por nuestro país, sino por el contrario, en todo momento se buscó proteger el derecho de los trabajadores a la sindicación, tutelar ese derecho y darle seguridad jurídica a los propios trabajadores.
- 633.** No obstante las omisiones, y a efecto de no dejar en estado de indefensión a los trabajadores que el STRM decía representar, la JLCADF señaló una audiencia de conciliación, demanda y excepciones, pruebas y resolución para el día 2 de julio de 2010, que se llevó a cabo en el domicilio de la autoridad laboral, por ser un lugar neutral para garantizar que los trabajadores emitieran su sufragio de manera libre y secreta. El recuento se llevó a cabo el día y hora señalados, y se tomaron las previsiones que el caso ameritaba, para que los 1 666 trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. emitieran su voto de manera ordenada, ágil y pacífica, asegurándose también que el escrutinio se llevara a cabo de manera transparente en presencia de las autoridades de la JLCADF, así como de los representantes de trabajadores y empleadores adscritos a la misma. De los 1 666 trabajadores que emitieron su voto, 372 votaron por el STRM y 1 294 por el SPTCTRM. Es pertinente resaltar que no depende de la JLCADF otorgar o negar la titularidad de un contrato colectivo de trabajo, sino de la voluntad de los trabajadores que son los que eligen el sindicato al cual desean pertenecer, y la autoridad únicamente sanciona cada uno de los actos y se limita a cumplir la voluntad de los mismos.
- 634.** Sobre el recuento sindical que se llevó a cabo el 2 de julio de 2010, la autoridad aclara que es impreciso el número que se señala de 1 500 trabajadores que acudieron, ya que como consta en el acta del recuento fueron 1 666; y si llegaron antes de la hora señalada por la autoridad, no fue imputable a la JLCADF, puesto que les correspondía a los sindicatos en disputa informar a los trabajadores la hora del recuento. Es de destacar que es absolutamente legal que a los recuentos acudan el sindicato actor, la empresa demandada y el sindicato codemandado. Por lo tanto, la autoridad laboral no puede prohibir o impedir que alguna de las tres partes en conflicto (STRM, empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. y SPTCTRM) intervenga en el recuento.
- 635.** Asimismo, es falso que el resultado del recuento, de 1 230 votos para el SPTCTRM y 375 votos para el STRM, se haya dado por la alteración del padrón de trabajadores con derecho a voto, ya que tanto el STRM como el SPTCTRM, tuvieron a la vista las cédulas de liquidación de cuotas obrero patronales e hicieron las objeciones que consideraron pertinentes, tan es así que ambos presentaron una relación de trabajadores con derecho a voto; sin embargo, el STRM y el SPTCTRM, sólo pretendían que votaran los trabajadores que decían tener afiliados, realizándose el recuento con el padrón que presentó la empresa,

que correspondía a las cédulas de liquidación ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), por lo tanto no se dejó al STRM ni al SPTCTRM en estado de indefensión.

- 636.** En cuanto a la actuación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal en el recuento sindical, la JLCADF durante todo el proceso estuvo apegada a las facultades que le confiere la ley, muestra de ello es que el 13 de diciembre de 2010 emitió un laudo en el presente conflicto, con base en los resultados del recuento que se llevó a cabo el 2 de julio del mismo año. El recuento es el acto que representa la prueba toral en el procedimiento de titularidad, ya que a través de ella los trabajadores manifiestan su libre voluntad para elegir el sindicato al que desean pertenecer, y en el caso específico, éste favoreció por mayoría al SPTCTRM, hecho que no deja lugar a duda de que la representación sindical le correspondía a este último.
- 637.** El 17 de enero de 2011, el STRM promovió un amparo directo en contra del laudo emitido por la Junta Especial núm. 10 de la JLCADF, esta última como autoridad responsable, ante el Tribunal Colegiado en Materia del Trabajo del Primer Circuito solicitando la reposición de la votación. Con fecha 8 de agosto de 2011, el Decimoquinto Tribunal Colegiado en Materia del Trabajo del Primer Circuito en Materia de Amparo concedió el amparo a favor del STRM, mediante el cual ordena a la JLCADF la reposición del recuento, tal y como a continuación se señala:

dejar insubsistente el laudo reclamado y en reposición del procedimiento atender las formalidades esenciales del desahogo de la prueba de recuento, debiendo para ello, en caso de presentarse objeciones a los trabajadores que concurran al recuento, respetar el proceso previsto en la fracción V del artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo, es decir, citar a las partes para una audiencia previa al recuento; hecho lo anterior, continuar con el procedimiento conforme a derecho.

- 638.** En cumplimiento a la resolución emitida por el Decimoquinto Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo del Primer Circuito en Materia de Amparo, la JLCADF señaló como nueva fecha de recuento el día 31 de octubre de 2011 a las 17.00 horas, en sus instalaciones. Previo a la celebración del recuento, la JLCADF señaló las 9.00 horas del 18 de agosto de 2011 para que tuviera verificativo la Audiencia Incidental de Objeciones a las documentales exhibidas por la parte demandada, habiendo notificado dicho proveído en forma personal a las partes, ésta se llevó a cabo.
- 639.** En este marco, el STRM señala que en el desahogo de pruebas la JLCADF estableció ciertos «criterios», lo cual no es cierto, ya que el acuerdo dictado el 19 de octubre de 2011 por la JLCADF, dispone que el recuento se llevará a cabo con la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, correspondiente al mes de noviembre de 2009, y que de conformidad con lo dispuesto por la fracción IV del artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo, los únicos trabajadores que podían emitir su voto, eran aquellos que se encontraban laborando con anterioridad a la presentación de la demanda de titularidad, esto es del 15 de diciembre de 2009, precisamente para evitar que la empresa hubiere despedido a los trabajadores que tenía en ese tiempo y votaran los que estaban después de esa fecha, asimismo señala la hora y lugar para llevarse a cabo la prueba de recuento ofrecida por los sindicatos actores y el sindicato codemandado, para el 31 de octubre de 2011 a las 17.00 horas mediante voto libre y secreto. Para tal efecto se cita el acuerdo:

*Secretaría Auxiliar de Conflictos Colectivos. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana c. Atento Servicios, S.A. de C.V., Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la Republica Mexicana. Expediente núm. 475/2009 y sus acumulados núms. 476/2009 y 04/2010.*

México, Distrito Federal a 19 de octubre de 2011. Agréguese a los autos para que surta los efectos legales correspondientes, el oficio núm. 211.2.2.4178, de fecha 17 de octubre del año en curso, que remite el Director de Registro y Actualización, Dirección General de



Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, al que acompaña copia certificada del oficio núm. 211.2.2.4577, de fecha 10 de noviembre de 2010, mediante el cual se tomó nota del padrón de agremiados del Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana, del que se desprende que no tiene registrado en el mismo algún trabajador de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V., consecuentemente, a efecto de dar cabal cumplimiento a la ejecutoria núm. 203/2011, emitida por el Decimoquinto Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo en el Distrito Federal, esta Junta dispone que el recuento se llevara a cabo con la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, correspondiente al mes de noviembre de 2009 que obra agregada a los autos y a efecto de continuar con la secuela procedimental, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo y la jurisprudencia núm. 15012008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Se señala para que tenga lugar el desahogo de la prueba de recuento ofrecida por los sindicatos actores de los expedientes núms. 475/2009, 476/2009 y 4/2010, así como por el sindicato codemandado, para el día 31 de octubre del año en curso a las 17.00 horas, mediante voto libre y secreto. Debido al número de trabajadores que se presentará a la diligencia ordenada y a efecto de dar cumplimiento a lo establecido por el artículo 720 de la Ley de la Materia, se comisiona al C. Actuario para que se constituya con las partes que intervienen en el presente conflicto, en la planta baja del anexo de esta Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal siendo la entrada por Dr. Andrade núm. 45, Col. Doctores, Delegación Cuauhtemoc, de esta ciudad y proceda a desahogar dicha probanza en los términos admitidos por esta Junta. A efecto de que la diligencia antes citada se lleve a cabo de forma ágil y en orden, la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, que servirá de base para el desahogo del recuento, será dividida en orden alfabético, debiendo comparecer los trabajadores para ser identificados, en la mesa de la letra que corresponda a la inicial de su primer apellido. El C. Actuario deberá identificar a los trabajadores que intervengan en la diligencia de recuento únicamente con documento oficial a satisfacción de esta Junta, como es credencial de elector, pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional y licencia para conducir. En caso de que algún trabajador presente recibo de pago para acreditarse como tal, éste deberá estar comprendido en el período del 30 de noviembre al 11 de diciembre del 2009, en la referida diligencia deberán de comparecer tres representantes, con personalidad acreditada en autos, de cada una de las partes que intervienen en el presente conflicto, uno de los cuales será designado por las mismas al momento en que se inicie la diligencia en comento, a efecto de observar el desarrollo del proceso de identificación y entrega de las boletas de las personas que tengan derecho a emitir su voto de acuerdo al padrón determinado, representante que estará en la entrada donde se dará inicio a la diligencia, apercibiéndoseles que para el caso de no comparecer, aún así se llevará a cabo el desahogo de dicha probanza, lo anterior con el fin de asegurar la imparcialidad del recuento. El C. Actuario deberá levantar acta circunstanciada y pormenorizada de la diligencia de recuento, indicando en su caso aquellos trabajadores que hubieren sido despedidos con posterioridad a la fecha de presentación de la demanda. Para que las partes tengan la certeza de que son trabajadores con derecho a emitir su voto, y pronunciarse por cualquier opción según sea el caso, una vez identificados se les aplicará en el pulgar derecho un líquido indeleble y les será entregada una boleta en la cual sufragarán, lo anterior con fundamento en los artículos 17 de la Ley Federal del Trabajo; 24 fracción VIII del Reglamento Interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, y 265 numeral 4 inciso b) del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales; tras haber votado se le hará entrega de su identificación y su salida será por Dr. Río de la Loza núm. 68, Col. Doctores, Delegación Cuauhtemoc, de esta ciudad. No computarán los votos de los trabajadores de confianza y únicamente se tomarán en consideración los votos de los trabajadores sindicalizados que concurran al recuento. Con fundamento en el artículo 717 de la Ley Federal del Trabajo se habilitan los días y horas necesarios a fin de que el C. Actuario no suspenda el desahogo de la prueba de recuento que ha sido ordenada. Quedan apercibidos los sindicatos actores y sindicato codemandado, que de no comparecer al desahogo de la prueba de recuento, así como de no presentar a los trabajadores en la fecha y en la hora indicada, se les declarará la deserción de dicha probanza, lo anterior con fundamento en los artículos 899 y 780 de la Ley Federal del Trabajo. Con fundamento en el artículo 688 de la Ley Federal del Trabajo, se ordena girar atento oficio a la Secretaría de Seguridad Pública para que en auxilio de las labores de esta Junta tenga a bien proporcionar los elementos de seguridad necesarios para salvaguardar la seguridad de los trabajadores que intervengan en el desahogo de la prueba de recuento señalado con anterioridad. Notifíquese personalmente a las partes. Así lo proveyó y firma el C. Presidente Titular de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal Lic. Ramón Montaña Cuadra en unión de las CC. Representantes del Capital y del Trabajo de la Junta Especial núm. 10,

Lic. Luz María Morales Uribe y Lic. Margarita Albarrán Servín, respectivamente, ante la fe de la Secretaria de Asuntos Colectivos, Lic. Guadalupe Esther Guerrero López. Doy fe.

640. El Gobierno añade que el 31 de octubre del 2011, tal y como estaba señalado, dio inicio el recuento en las instalaciones de la JLCADF, con las autoridades de la misma y los representantes de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) como observadores para que dieran fe del acto.
641. Mientras se levantaba el acta de la diligencia, con la comparecencia de las partes, y los actuarios se disponían a recibir a los trabajadores para que iniciaran la votación, se dieron enfrentamientos y señales de provocación entre los simpatizantes de ambos sindicatos, lo que derivó en hechos violentos que obligaron al Presidente Titular de la JLCADF a suspender el recuento por falta de garantías. Para mayor referencia, la JLCADF remitió como elementos de prueba, dos discos compactos con la memoria fotográfica y vídeo grabación de los hechos ocurridos, proporcionados por la CDHDF.
642. El 3 de noviembre de 2011, nuevamente se señaló fecha para el desahogo del recuento que había sido suspendido el 31 de octubre de ese año, el cual tuvo verificativo el día 9 de noviembre de 2011 a las 16.00 horas, con la intervención de los representantes legales del STRM, de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. y del SPTCTRM. Por tratarse de la continuidad de la diligencia de recuento, en la que ya se habían hecho las objeciones que a su interés correspondió, únicamente se procedió a recibir los votos de los trabajadores.
643. Cabe señalar que la autoridad laboral no tuvo conocimiento de la forma en que la empresa o los sindicatos hicieron el traslado de los trabajadores, ya que se trata de una carga procesal de las partes que ofrecen el recuento.
644. En dicho recuento comparecieron a emitir su voto 579 trabajadores, de los cuales solamente 47 votaron a favor del STRM, con ello, el resultado de la votación nuevamente fue adverso para éste, lo que hizo evidente que no tiene la representatividad de la mayoría de los trabajadores de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. ya que fueron los propios trabajadores quienes decidieron que no los representara. Este procedimiento se llevó a cabo conforme a lo establecido por la legislación nacional laboral.
645. Por último, resulta falso que la JLCADF se haya negado a resolver la titularidad del contrato colectivo, ya que el 6 de diciembre de 2011, emitió el laudo correspondiente, mismo que al mes de agosto no había quedado firme, lo cual no es imputable a la JLCADF, sino a las diferentes impugnaciones que ha realizado el STRM, como un derecho tutelado por la ley en defensa de sus intereses y así acudir ante otras instancias jurisdiccionales y combatir el laudo que no les favorece.
646. El Gobierno concluye señalando que: a) la legislación laboral nacional, establece las sanciones a las que se hace acreedor cualquier patrón u organización de empleadores que incurra en violaciones a los derechos individuales y/o colectivos de los trabajadores con los que mantienen una relación laboral. Sin embargo, es de señalarse que después del análisis de la queja planteada por el STRM, se aprecia que la información no es suficiente para determinar que exista violación e incumplimiento al marco jurídico, o que haya habido intromisión u omisión por parte del Estado mexicano que hubiera afectado algún derecho de los trabajadores de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V., toda vez que el quejoso no presenta las evidencias de denuncias, acciones, juicios e incumplimientos que permitan avalarlo. En consecuencia, se reitera que la legislación laboral mexicana permite que cualquier trabajador tenga a su alcance los recursos y medios legales para acudir a las autoridades en defensa de sus derechos laborales; que existen las instancias como la PROFEDET, que brinda el servicio de orientación y asesoría legal gratuita, para la protección de los derechos individuales y/o colectivos de los trabajadores; y que resulta absolutamente necesario que los trabajadores

denuncien ante las instancias correspondientes, los actos de los patrones que afectan sus derechos laborales, para que las autoridades en la materia estén en posibilidad de sancionarlos y puedan actuar en su defensa, como lo establece claramente la ley; y b) de los hechos manifestados por el sindicato querellante, se desprende que la actuación de la JLCADF y de las autoridades competentes, en todo momento se llevó a cabo en tiempo y forma, dentro de los términos jurídicamente establecidos, en apego a la legislación y en pleno cumplimiento de las facultades que la propia normatividad les otorga; tal es el caso de la solicitud de la «toma de nota» de la sección 187 del STRM, que se atendió y le fue otorgada quedando legítimamente reconocida, o bien los recuentos que se realizaron con motivo de la demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V., en los que el proceder de la JLCADF se apegó a lo que establece la legislación, salvaguardando en todo momento los derechos y la seguridad de los trabajadores, cumpliendo con el procedimiento que marca la ley, y respetando la voluntad de los trabajadores en la elección libre del sindicato que debe administrar el contrato colectivo de trabajo, ya que la titularidad no la otorga la JLCADF sino los trabajadores con su voto, la autoridad sólo legitima la decisión cuando emite el laudo en función de los resultados, con absoluta transparencia y con la participación de todas las partes involucradas.

- 647.** De ninguna manera se puede considerar que haya habido alguna omisión por parte del Estado mexicano, de manera directa o por conducto de las autoridades involucradas, ya que su actuar en todo momento ha sido conforme a lo establecido en la legislación, y en este sentido, los principios contenidos en los Convenios núms. 87 y 98 de la OIT no han sido vulnerados, al contrario, el Gobierno ha emprendido acciones claras para fortalecer la libertad sindical, el derecho a la sindicación y a la negociación colectiva, prueba de ello es la aprobación de las reformas a la Ley Federal del Trabajo, publicadas en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de noviembre de 2012, para garantizar el cumplimiento de los mismos.

### C. Conclusiones del Comité

- 648.** *El Comité observa que en el presente caso el sindicato querellante (STRM): 1) alega despidos antisindicales tras la constitución de su sección 187 en la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. (seis afiliados en julio de 2009, otros seis en octubre de 2009 que menciona por su nombre y 50 afiliados no mencionados por su nombre que trabajaban en los centros de Pachuca y Toluca de la empresa); 2) cláusulas de seguridad sindical a favor del sindicato SPTCTRM que permite al empleador despedir trabajadores no afiliados al STRM; asimismo, el querellante alega la afiliación directa a este sindicato en el momento de la contratación; 3) diversas irregularidades (que el querellante detalla en su queja) por parte de la empresa y del sindicato SPTCTRM y de las autoridades en el procedimiento de recuento de votos solicitado por el STRM en dos oportunidades (diciembre de 2009 y tras una decisión de la autoridad judicial competente (en el marco de un recurso de amparo) favorable a un nuevo recuento a petición del STRM, recuento que se produjo finalmente en noviembre de 2011); según el querellante las irregularidades mencionadas dieron como resultado que el STRM no ganase el recuento.*
- 649.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno negando la violación de los convenios de la OIT en materia de libertad sindical y según las cuales: 1) el STRM no proporciona los nombres de (todos) los trabajadores despedidos ni indica las supuestas causas injustificadas ni si ejercieron acciones legales judiciales o de otro tipo; 2) la sección 187 del STRM obtuvo su reconocimiento en los plazos legales; 3) el STRM no ha aportado evidencias en apoyo de su alegado de afiliación masiva y forzada al otro sindicato y en todo caso las cláusulas de exclusión (cláusula de seguridad sindical) fueron declaradas inconstitucionales por la Suprema Corte de Justicia en 2001 y el mismo criterio fue seguido en la última reforma de la Ley Federal del Trabajo de 30 de noviembre de 2012, que además incluye disposiciones de transparencia de los sindicatos; 4) en ambos recuentos el resultado de la votación de los trabajadores constatado por la*

autoridad (el segundo de ellos tras haber anulado la autoridad el primero a petición del sindicato querellante) fue adverso para el STRM; 5) la legislación establece sanciones para los casos de violación de los derechos individuales o colectivos de los trabajadores y recursos para hacerlas efectivas. El Gobierno declara que la queja es subjetiva y carece de elementos probatorios y el recuento de noviembre de 2011 se hizo de conformidad con la legislación. De manera general el Comité observa que los alegatos y la respuesta del Gobierno son divergentes en numerosos puntos.

- 650.** *El Comité desea señalar en primer lugar la dificultad de examinar la presente queja en parte por implicar, según el sindicato querellante, cláusulas de seguridad sindical en beneficio de otro sindicato, por la falta de informaciones del STRM sobre eventuales recursos de afiliados despedidos (el sindicato querellante reconoce además que en ciertos períodos hubo reestructuraciones con despidos) o perjudicados y en parte por ciertos elementos de información que suscitan interrogantes. En primer lugar, el resultado de los recuentos que si bien resultaron claramente favorables para el SPTCTRM dieron resultados sorprendentes en términos de cifras (según el Gobierno en el primer recuento 372 trabajadores votaron por el sindicato querellante — STRM — y 1 294 por el SPTCTRM y en el segundo, de un total de 579 trabajadores sólo 47 votaron al STRM). En segundo lugar el hecho de que la autoridad (Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal) al ordenar repetir el recuento por segunda vez señaló en su decisión que del padrón de agremiados del SPTCTRM «se desprende que no tiene registrado en el mismo algún trabajador de la empresa». En tercer lugar, la constatación de que el sindicato querellante (STRM) no indica si recurrió o no ante las autoridades contra el último recuento (en el anterior recuento el STRM había obtenido de la autoridad que se repitiera el recuento). Por otra parte, el Comité señala que habiendo anulado la autoridad el primer recuento de votos de los trabajadores para la determinación del sindicato más representativo a efectos de la titularidad del contrato colectivo, el Comité sólo examinará las cuestiones relativas al recuento de noviembre de 2011 y a los despidos que el sindicato querellante considera antisindicales.*
- 651.** *En estas condiciones, el Comité subraya la importancia de que los trabajadores y los empleadores puedan constituir y afiliarse a las organizaciones de su elección y elegir libremente a sus representantes a los efectos de la negociación colectiva. El Comité observa en este caso aspectos que suscitan su preocupación sobre el proceso de recuento (violencia y confrontación, presencia de la policía, problemas serios en la determinación de los votantes y sospecha que no votaron muchos trabajadores que querían debido entre otras cosas al poco tiempo existente desde la convocatoria, etc.). Al tiempo que el Comité subraya que el espacio adecuado para la verificación de hechos y alegadas irregularidades en un proceso de recuento de votos para la titularidad de la negociación colectiva entre trabajadores o afiliados de organizaciones rivales (las versiones del sindicato y del Gobierno son, como ha señalado ya, divergentes en el presente caso) corresponde prioritariamente a las instancias de recursos nacionales el examen de las mismas, el Comité subraya la importancia que presta a que se realice un nuevo recuento, las autoridades den todas las garantías para evitar las irregularidades alegadas, garantizando la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad. El Comité pide al sindicato querellante que comunique informaciones sobre todo recurso presentado por sus afiliados por despidos o prácticas antisindicales y sus resultados y contra el último recuento de votos (noviembre de 2011) que obtuvo de la autoridad a efectos de que se determinara el sindicato titular de la negociación colectiva.*
- 652.** *El Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre la afirmación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de que el padrón de afiliados del sindicato SPTCTRM no tiene registrado algún trabajador de la empresa.*

## Recomendaciones del Comité

653. *En virtud de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) *el Comité pide al sindicato querellante que comunique informaciones sobre todo recurso presentado por sus afiliados por despidos o prácticas antisindicales y sus resultados, y contra el segundo recuento de votos que obtuvo de la autoridad a efectos de que se determinara el sindicato titular de la negociación colectiva;*
- b) *el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre la afirmación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de que el padrón de agremiados del sindicato SPTCTRM no tiene registrado algún trabajador de la empresa, y*
- c) *el Comité subraya la importancia que presta a que si se realiza un nuevo recuento las autoridades den todas las garantías para evitar las irregularidades alegadas, garantizando la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad.*

CASO NÚM. 2920

INFORME DEFINITIVO

### Queja contra el Gobierno de México presentada por

- **el Sindicato de la Unión de Trabajadores del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal**
- **la Asociación Sindical de Trabajadores del Instituto de Vivienda del Distrito Federal**
- **la Unión Nacional de Trabajadores de Educación Media Superior y Organismos Públicos Descentralizados y**
- **el Sindicato del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal**

*Alegatos: emisión unilateral por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de «Criterios para el buen funcionamiento de las áreas colectivas» cuyo contenido, según los alegatos, viola la legislación, la Constitución Política y el Convenio núm. 87*

654. La queja figura en una comunicación conjunta de fecha 8 de diciembre de 2011 presentada por las siguientes organizaciones: el Sindicato de la Unión de Trabajadores del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal; la Asociación Sindical de Trabajadores del Instituto de Vivienda del Distrito Federal; la Unión Nacional de Trabajadores de Educación Media Superior y Organismos Públicos Descentralizados, y el Sindicato del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal.



655. El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013.
656. México ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), pero no ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Alegatos de los querellantes**

657. En su comunicación de fecha 8 de diciembre de 2011, el Sindicato de la Unión de Trabajadores del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal, la Asociación Sindical de Trabajadores del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, la Unión Nacional de Trabajadores de Educación Media Superior y Organismos Públicos Descentralizados y el Sindicato del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal alegan que con fecha 25 de octubre de 2011 el Pleno de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal aprobó los criterios para el buen funcionamiento de las áreas colectivas y fueron publicados el 27 de octubre de 2011 en el Boletín Laboral de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal.
658. Según los alegatos esos criterios para el buen funcionamiento de las áreas colectivas no se encuentran contenidos en la Ley Federal del Trabajo vigente y lesionan los derechos de libre asociación sindical en detrimento de los trabajadores del Distrito Federal, criterios que fueron impuestos unilateralmente y publicados en el Boletín Laboral de fecha 27 de octubre de 2011. Además, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, siendo un organismo de carácter local, carece de facultades para modificar, ampliar o calificar requisitos establecidos por una ley federal y aplicar, por tanto, apreciaciones subjetivas que carecen de sustento legal que lesionan e imposibilitan el libre ejercicio de la libertad sindical y de la negociación colectiva para conseguir el equilibrio entre los factores de la producción. Las organizaciones querellantes reproducen en su queja los criterios emitidos por la Junta Local.
659. Las organizaciones querellantes señalan que dichos criterios reclamados fueron emitidos por el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal excediendo sus facultades reglamentarias, mismas que le son conferidas por la Ley Federal del Trabajo exclusivamente para efecto de organizarse internamente sin que ello la faculte a imponer requisitos o nuevas obligaciones extralegales. Tales criterios violan el Convenio núm. 87 e invaden facultades que constitucional y legalmente le fueron concedidas exclusivamente al Congreso de la Unión por el propio constituyente en la fracción X del artículo 73 de la ley fundamental. La organización querellante precisa que tales criterios imponen requisitos extralegales para los diversos trámites y procedimientos de carácter colectivo, tales como el registro sindical, la toma de nota de cambios de directiva o estatuto sindical, el depósito y revisión de contratos colectivos, los emplazamientos a la huelga y las titularidades de contratos colectivos de trabajo. Con los mencionados criterios resultan violados los principios de supremacía constitucional y de orden jerárquico normativo establecidos en los artículos 1 y 133 de la Constitución Política.

#### **B. Respuesta del Gobierno**

660. En su comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013, el Gobierno declara que de ninguna manera puede considerarse que el Estado mexicano, por conducto de las autoridades específicamente citadas por los quejosos, haya violado las disposiciones contenidas en el Convenio núm. 87 de la OIT, pues no acreditan que éste hubiera intervenido para impedir la constitución de las organizaciones sindicales quejasas. Asimismo, no acreditan que las autoridades mexicanas hayan impedido a los trabajadores formar coaliciones o afiliarse libremente a las organizaciones sindicales quejasas; redactar sus estatutos y reglamentos

administrativos; elegir libremente a sus representantes; organizar su administración interna y actividades o formular su programa de acción.

**661.** En cuanto a los alegatos de que los *criterios* vulneran los derechos colectivos de asociación sindical en detrimento de los trabajadores del Distrito Federal y establecen mayores requisitos que los previstos en la Ley Federal del Trabajo, el Gobierno indica que las quejas argumentan tales violaciones, pero no precisan cuáles son los derechos colectivos que resultan violados por la aplicación de los *criterios*; tampoco precisan cuáles son los requisitos «extralegales» que establecen los mismos. Simplemente, ataca su emisión y el que no hayan sido cancelados, sin especificar los perjuicios que supuestamente les causan. Al respecto, debe mencionarse que el documento denominado «Criterios» fue emitido solamente para detallar las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo en relación a las facultades y atribuciones que este ordenamiento contempla para las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje, de donde se desprende que no puede ser considerado como un documento que exceda la ley citada, pues su función es detallar las referidas atribuciones.

**662.** El marco de actuación de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje en cada entidad federativa, se encuentra previsto en los artículos 621 a 624 de la Ley Federal del Trabajo, donde únicamente se contempla su creación, integración y funcionamiento general. Por lo demás, el artículo 621 de la misma ley establece que «Las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje funcionarán en cada una de las Entidades Federativas. Les corresponde el conocimiento y resolución de los conflictos de trabajo que no sean de la competencia de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje».

**663.** En este contexto, resulta aplicable al Pleno de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje lo previsto en el artículo 614, fracción IV, de la ley citada; el cual señala lo siguiente:

**Artículo 614.-** El Pleno de la Junta de Conciliación y Arbitraje tiene las facultades y obligaciones siguientes:

I. a III. ...

IV. Uniformar los criterios de resolución de la Junta, cuando las Juntas Especiales sustenten tesis contradictorias;

V. a VII. ...

**664.** Conforme a lo anterior, corresponde al Pleno de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje uniformar los criterios de resolución. En este sentido, la emisión de los *criterios* por parte del Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCADF) no transgrede la Constitución ni la Ley Federal del Trabajo, pues incluso el artículo antes transcrito le permite uniformar sus criterios de resolución y, por ende, su actuación.

**665.** También debe tomarse en cuenta que los *criterios* son de aplicación interna para la JLCADF, cuya finalidad, como su propio nombre lo indica, es la de buscar el buen funcionamiento de las áreas colectivas de la propia Junta. En este sentido, no puede considerarse que dicho documento pudiera causarle perjuicio a las organizaciones sindicales quejas o a otras distintas.

**666.** No obstante lo anterior, prosigue el Gobierno, a efecto de dar debida observancia, actualización y congruencia a las actividades que le son encomendadas a la JLCADF por el artículo 123, apartado A, párrafo segundo, fracciones XVI, XVII, XVIII, XIX, XX y XXI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 1, 2, 5, 6, 18, 685, 686 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Trabajo, el Pleno de la JLCADF, en su sesión de 5 de octubre pasado, acordó lo siguiente:

... UNICO.- Dejar sin efectos los CRITERIOS INTERNOS QUE SE REFIEREN AL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS COLECTIVAS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL publicados en el Boletín Laboral el 27 de octubre de 2011... (Sic) (Anexo).

667. El Gobierno concluye señalando que del citado Aviso se desprende que el motivo que da origen a la queja ya no existe, y que cualquier señalamiento o acción resultarán innecesarios.

### C. Conclusiones del Comité

668. *El Comité observa que en el presente caso las organizaciones querellantes alegan que los «Criterios para el buen funcionamiento de las áreas colectivas» de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal aprobados por el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, publicados el 27 de octubre de 2011, vulneran el Convenio núm. 87, la Ley Federal del Trabajo y la Constitución de la República (principios de supremacía constitucional y de orden jerárquico). Según las organizaciones querellantes, esos criterios que vulneran los derechos sindicales, arrogándose la Junta Local facultades que modifican requisitos establecidos en la Ley Federal del Trabajo y estableciendo nuevas obligaciones extralegales, excediéndose de la mera facultad reglamentaria de la Junta Local prevista en la legislación que tiene por principal objeto tomar las medidas administrativas y orgánicas necesarias para su mejor funcionamiento sin abordar novedosamente materias reservadas a la ley. El Comité observa que los mencionados criterios restringen, según los querellantes, la libertad sindical, el derecho de sindicación y de huelga, el derecho de contratación colectiva y la autonomía sindical, imponiendo trámites y procedimientos en lo que respecta al registro sindical, la toma de nota (reconocimiento) de cambio de directiva o estatuto sindical, el depósito y revisión de contratos colectivos, los emplazamientos a la huelga y las titularidades de contratos colectivos.*
669. *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno, según las cuales: 1) los querellantes no precisan los requisitos supuestamente «extralegales» que establecen los mencionados criterios; 2) esos criterios fueron emitidos para detallar las facultades y atribuciones que la Ley Federal del Trabajo contempla para las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje y no pueden ser considerados como un documento que exceda dicha ley ni tampoco que transgreda la Constitución; de hecho la ley permite a las Juntas Locales uniformar los criterios de resolución y, por ende, su actuación; 3) los criterios son de aplicación interna para la Junta y su finalidad es el buen funcionamiento de las áreas colectivas de ésta.*
670. *Por último, el Comité toma nota de manera muy particular de la declaración del Gobierno, según la cual, a efectos de dar la debida observancia y actualización a las actividades encomendadas a las Juntas Locales por la Constitución Política y las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, en su sesión de 5 de octubre de 2012, acordó «dejar sin efecto los criterios internos que se refieren al buen funcionamiento de las áreas colectivas de la Junta». Teniendo en cuenta esta información, el Comité estima que este caso no requiere un examen más detallado.*

### Recomendación del Comité

671. *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité recomienda al Consejo de Administración que decida que este caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2981

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de México  
presentada por  
la Federación Sindical Mundial (FSM)**

***Alegatos: detención de un representante de la organización querellante durante siete horas y media y posterior procesamiento penal; deducciones salariales a maestros tras la participación en actividades sindicales en el estado de Zacatecas***

- 672.** La queja figura en una comunicación de la Federación Sindical Mundial (FSM) de fecha 23 de agosto de 2012. Esta organización presentó informaciones complementarias por comunicación de fecha 8 de octubre de 2012.
- 673.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013.
- 674.** México ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) pero no ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos del querellante**

- 675.** En su comunicación de 23 de agosto de 2012, la Federación Sindical Mundial (FSM) alega arbitrarias acciones antisindicales, así como la detención injusta e ilegal contra el Sr. Efraín Arteaga Domínguez (secretario general de Ex Braceros en Lucha, A.C. organización afiliada a la Federación Sindical Mundial; miembro de la coordinación ejecutiva del Frente Social por la Soberanía Popular (FSSP) de Zacatecas y coordinador en el estado de Zacatecas de la Federación Sindical Mundial) el 26 de julio de 2012 por agentes de la policía del estado de Zacatecas, acusado por el Procurador de Justicia de haber cometido el supuesto delito de «ataque a las vías de comunicación» por su participación en el bloqueo del boulevard Adolfo López Mateos realizado por el Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) el 29 de junio de 2012; tras haber permanecido alrededor de siete horas en una celda, fue puesto en libertad provisional, a espera de la sentencia de un proceso penal. Según la FSM en la segunda audiencia del proceso penal la jueza, actuando por consigna del Ejecutivo, desestimó en bloque los argumentos, pruebas y testimonios de la defensa, y dio por buenos los supuestos argumentos del ministerio público de una manera descarada. El delito del que se le acusa tiene una pena de entre tres meses a cuatro años de prisión.
- 676.** La FSM efectúa el siguiente resumen:
- Entre el 21 de junio y el 2 de julio de 2012, el Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) desplegó una campaña de movilización, en exigencia de solución a sus principales demandas:  
a) incremento gradual a sus salarios, jornada laboral de 30 a 35 horas semanales;  
b) implementación de un programa de vivienda para los trabajadores sindicalizados, y  
c) expedición de una normatividad que garantice estabilidad en el empleo en sus

centros de trabajo, etc. El 29 de junio de 2012 los trabajadores llevaron a cabo el bloqueo del boulevard Adolfo López Mateos, arteria principalísima de la ciudad de Zacatecas, desde las 12 horas del mediodía, a las 17.30 horas aproximadamente.

- A raíz de este bloqueo, el Gobierno del estado procedió a: i) la retención ilegal de los salarios de centenares de trabajadores docentes; ii) el inicio de procedimientos de despido a todos ellos, y iii) amenazas públicas de ejercer acción penal y encarcelar a los líderes de aquella jornada de movilización. Finalmente, el Gobierno del estado, accedió a canjear los despidos por descuentos en los salarios de los maestros, advertidos de que, a la menor señal de protesta, o de denuncia pública, dejaría de lado los descuentos de salario, y reanudaría los procedimientos de despido.
- Ante lo anterior, el Frente Social por la Soberanía Popular (FSSP) y la FSM hicieron un pronunciamiento el 17 de julio de 2012, denunciando públicamente los hechos, y manifestando su solidaridad con los trabajadores del SITTEZ.
- El Gobierno del estado, a través de su procuraduría general de justicia, incriminó al Sr. Efraín Arteaga Domínguez por el supuesto delito de «ataque a las vías de comunicación» por el bloqueo del 29 de junio de 2012, valiéndose del supuesto y falaz testimonio de un licenciado en derecho, empleado jurídico de la Secretaría de Educación y Cultura del Gobierno del estado. El 26 de julio de 2012 fue detenido.
- Los hechos alegados constituyen, según la FSM, una violación del Convenio núm. 87 y envían un mensaje de criminalización de la lucha social.

**677.** En su comunicación de 8 de octubre de 2012, la organización querellante envía como complemento de información una serie de documentos en relación con las reivindicaciones del SITTEZ, incluido el pliego petitorio 2012 del sindicato, las convocatorias emitidas por el sindicato, de fechas 20, 21 y 27 de junio de 2012, con las cuales se prueba que los maestros tuvieron algunas inasistencias a sus centros de trabajo, a raíz de convocatorias de su organización sindical, y las minutas de 6 y 11 de julio de 2012 que, a juicio de la FSM reflejan la postura represiva de las autoridades de la Secretaría de Educación y Cultura, al obligarse a los sindicalistas a dirigir una carta al gobernador, admitiendo implícitamente que transgredieron la ley, y prometiendo no volver a hacerlo; si no la hacían, o la Secretaría de Educación y Cultura (SEC) daría paso a la rescisión de centenares de maestros. Según la FSM, la minuta del 11 de julio de 2012 trata del acuerdo entre el jurídico de la Secretaría de Educación y Cultura estatal y tres de los representantes sindicales, a través de la cual «acuerdan» la realización de los descuentos a 842 maestros, un total de 2 192 días de salario. Los representantes sindicales dicen que no tuvieron opción; que si no firmaban, en vez de descuentos serían despidos.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**678.** En su comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013, el Gobierno indica que con fecha 4 de septiembre de 2012, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) transmitió al Gobierno de México una queja presentada en su contra por la FSM, en la cual se alega la violación de los derechos sindicales en México. Añade que en su queja (de 23 de agosto de 2012), la FSM alega supuestas acciones antisindicales en contra del Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) y la detención del Sr. Efraín Arteaga Domínguez, secretario general de la asociación civil Ex Braceros en Lucha, por el delito de «ataque a las vías de comunicación» por su participación solidaria en el bloqueo realizado por el SITTEZ; asimismo, el 12 de octubre de 2012, la FSM presentó una serie de documentos para respaldar la queja interpuesta ante la OIT el 23 de agosto de 2012, consistentes en pliegos de peticiones del sindicato, minutas



relativas a acuerdos entre el sindicato y las autoridades, así como convocatorias emitidas por la organización sindical.

**679.** El Gobierno precisa que como acciones antisindicales en contra del SITTEZ, la FSM alega la retención ilegal de los salarios a centenares de trabajadores docentes, inicio de procedimientos de rescisión a todos ellos, amenazas de ejercer acción penal y encarcelar a los líderes que participaron en el bloqueo del boulevard Adolfo López Mateos en la ciudad de Zacatecas. Al respecto el Gobierno considera que la queja presentada por la FSM a la OIT no debe ser admitida para examen del Comité de Libertad Sindical, en virtud de los siguiente:

- De conformidad con el *Procedimiento para el examen de quejas por violaciones al ejercicio de la libertad sindical* (Procedimiento), las quejas deben presentarse por escrito, firmadas y respaldadas con pruebas de los alegatos relativos a infracciones concretas en materia de libertad sindical; este requisito no se cumple, ya que en su comunicación la FSM expresa una serie de argumentaciones de tipo genérico, subjetivo e inespecífico, omitiendo señalar las infracciones concretas que supuestamente se cometieron en materia de libertad sindical en contra de los miembros del SITTEZ. Asimismo, la FSM no demuestra con pruebas que los hechos narrados sean ciertos y tampoco se desprende que el SITTEZ haya acudido ante la autoridad administrativa o jurisdiccional competente para ejercitar en forma individual o colectiva la defensa de sus derechos supuestamente violados. En este sentido, la queja presentada por la FSM no cumple con el requisito de forma exigido por el Comité de Libertad Sindical en el Procedimiento citado.
- Por lo que se refiere a la detención del Sr. Efraín Arteaga Domínguez, secretario general de la asociación civil Ex Braceros en Lucha, A.C., organización afiliada a esta federación, por haber cometido el delito de «ataque a las vías de comunicación» con su participación solidaria al bloqueo realizado por el SITTEZ, el Gobierno considera que de conformidad con el procedimiento, la FSM puede presentar una queja porque cuenta con estatuto consultivo ante la OIT. No obstante, la detención del Sr. Efraín Arteaga Domínguez no es materia que debe ser analizada por el Comité de Libertad Sindical, ya que, si bien la organización Ex Braceros en Lucha, A.C. está afiliada a la FSM, su naturaleza jurídica no corresponde a la de una organización de trabajadores sino a una asociación civil, regulada en México por el Código Civil Federal. En consecuencia, la detención del Sr. Efraín Arteaga Domínguez como representante de la misma no debe ser objeto de examen del Comité, ya que no es un dirigente sindical.
- En relación con los documentos presentados por la FSM el 12 de octubre de 2012 para respaldar su queja, el procedimiento del Comité estipula que en cuanto el Director General recibe una queja relativa a hechos precisos que comportan violaciones de los derechos sindicales, hace saber al querellante que toda información complementaria que desee presentar en apoyo de su queja deberá serle comunicada en el término de un mes, plazo que fue precisado por la OIT en su comunicado de 4 de septiembre de 2012. Al respecto, el Gobierno observa que este requisito no fue cumplido por la FSM, ya que la información de mérito fue presentada fuera del plazo establecido; es decir, 51 días después de que dicha organización sindical exhibió su queja ante la OIT el 23 de agosto de 2012.

**680.** Por otra parte, si bien el Procedimiento establece que «En caso de que se envíen informaciones complementarias a la OIT después del plazo previsto en el Procedimiento, corresponde al Comité determinar si dichas informaciones constituyen elementos de información nuevos, que el querellante no hubiera podido procurarse dentro del plazo impartido». Al respecto, el Gobierno señala que la información presentada por la FSM no

aporta elementos nuevos ni relacionados con los alegatos relativos a las supuestas acciones antisindicales en contra del SITTEZ.

- 681.** En conclusión, el Gobierno indica que del análisis de la queja, se desprende que ésta resulta inadmisibles tanto de forma como de fondo para ser analizada por el Comité de Libertad Sindical, al no cumplir con los requisitos establecidos por ese mismo órgano. Por lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el Procedimiento citado, solicita al Comité desechar la queja planteada por la FSM.

### C. Conclusiones del Comité

- 682.** *El Comité observa que en la presente queja la Federación Sindical Mundial (FSM) alega: 1) la detención arbitraria e injusta durante siete horas y media de su coordinador en el estado de Zacatecas (Sr. Efraín Arteaga Domínguez) acusado de haber cometido el delito de ataque a las vías de comunicación por su participación en el bloqueo pacífico de un boulevard que había sido realizado por el Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) el 29 de junio de 2012 reclamando la solución de sus principales demandas laborales; la FSM señala que tras su detención su coordinador fue puesto en libertad, encontrándose actualmente procesado y en situación de libertad condicional, y 2 ) la retención de salarios de 842 trabajadores docentes (en un principio, según la FSM, se amenazó con encarcelar e inculpar penalmente a los líderes de la movilización y se iniciaron procedimientos de despido, si bien luego se abandonaron).*
- 683.** *El Comité observa que el Gobierno objeta la admisibilidad de los anexos enviados por la organización querellante el 8 de octubre de 2012 como informaciones complementarias y a que la queja tiene fecha de 23 de agosto de 2012, señalando que las reglas de procedimiento del Comité establecen el plazo de un mes para la presentación de informaciones complementarias. A este respecto, el Comité observa que tras recibir la queja, la Oficina invitó a la FSM a que presentara informaciones complementarias el 4 de septiembre de 2012, por lo que concluye que las informaciones complementarias y anexos de la FSM de fecha 8 de octubre de 2012 (recibidos en la Oficina el 12 de octubre de 2012) respetaron el plazo de un mes previsto en el procedimiento, si se tienen en cuenta los plazos de transporte postal.*
- 684.** *En lo que respecta a la alegada detención durante siete horas y media y el posterior procesamiento penal del coordinador de la FSM (Sr. Efraín Arteaga Domínguez) por supuesto delito de ataque a las vías de comunicación a raíz de su participación en un bloqueo pacífico de un boulevard convocado por el Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) el 29 de junio de 2012 reclamando la solución de sus principales demandas laborales, el Comité toma nota de que el Gobierno estima que este alegato no debe ser examinado porque, si bien la organización Ex Braceros en Lucha, A.C. (de la que el Sr. Efraín Arteaga Domínguez es secretario general según la FSM) está afiliada a la FSM, su naturaleza jurídica no corresponde a la de una organización de trabajadores (en el sentido del Convenio núm. 87) sino a una asociación civil regulada en México por el Código Civil Federal y porque no se trata de un dirigente sindical. El Comité observa que la FSM no atribuye al Sr. Efraín Arteaga Domínguez la condición de miembro del SITTEZ ni la de trabajador docente ni ha enviado copia de la demanda penal presentada contra él; no obstante, el Comité observa que la FSM atribuye al Sr. Efraín Arteaga Domínguez el cargo de coordinador de la FSM en el estado de Zacatecas. A este respecto, el Comité señala que la participación de representantes de organizaciones sindicales internacionales en actividades de protesta de carácter sindical es una actividad común de estas organizaciones. El Comité estima que a efectos de determinar si dicho coordinador se ha extralimitado o no en sus actividades incurriendo, como sostiene la demanda penal, en*

*actividades delictivas sería útil disponer de la sentencia que se dicte. En consecuencia, al tiempo que toma nota de que el Sr. Efraín Arteaga Domínguez se encuentra en libertad condicional, según indica la FSM, el Comité pide al Gobierno que le comunique la sentencia penal que se dicte sobre el delito de que se le acusa (ataque a las vías de comunicación).*

- 685.** *En cuanto al alegato relativo a las deducciones salariales de centenares de trabajadores docentes, el Comité toma nota de que la FSM informa de un acuerdo entre la Secretaría de Educación y Cultura y tres dirigentes del SITTEZ para el descuento de salarios (la FSM señala que esos dirigentes lo firmaron para evitar despidos). El Comité toma nota de que el Gobierno invoca la inadmisibilidad de este alegato por considerar que la queja realiza argumentaciones de tipo genérico, subjetivo e inespecífico omitiendo señalar infracciones concretas en materia de libertad sindical, no demuestra con pruebas que los hechos narrados (retención ilegal de salarios por el bloqueo de un boulevard, inicio de procedimientos de despido, amenazas de acciones judiciales penales) sean ciertos o que haya acudido a la autoridad administrativa o judicial para la defensa de sus derechos supuestamente violados. El Comité observa que en su queja la FSM se refiere a una campaña de movilización entre el 21 de junio y el 2 de julio de 2012 (incluido el bloqueo durante cinco horas y media el 29 de junio de 2012, de un boulevard importante). El Comité observa sin embargo que los descuentos fueron objeto de un acuerdo firmado por las autoridades y representantes del sindicato que, según surge de las informaciones presentadas, parecen estar vinculados a las horas no trabajadas como consecuencia de movilizaciones, y por ello no proseguirá con el examen de los alegatos, sobre todo dado que la FSM no se ha referido a la presentación de recursos administrativos o judiciales por parte del SITTEZ.*

## **Recomendación del Comité**

- 686.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité pide al Gobierno que le comunique la sentencia penal que se dicte en relación con el coordinador de la FSM, Sr. Efraín Arteaga Domínguez, acusado del delito de ataque a las vías de comunicación.*

CASO NÚM. 2916

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

### **Queja contra el Gobierno de Nicaragua presentada por el Sindicato de Trabajadores Administrativos y Docentes del Ministerio de Educación (SINTRADOC)**

***Alegatos: traslado y posterior despido de tres  
dirigentes sindicales por parte del Ministerio de  
Educación so pretexto de una reestructuración***

- 687.** La queja figura en una comunicación del Sindicato de Trabajadores Administrativos y Docentes del Ministerio de Educación (SINTRADOC) de fecha 5 de diciembre de 2011.

688. El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 13 de abril y 21 de junio de 2012.
689. Nicaragua ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Alegatos del querellante**

690. En su comunicación de fecha 5 de diciembre de 2011, el Sindicato de Trabajadores Administrativos y Docentes del Ministerio de Educación (SINTRADOC) alega el traslado y posterior despido del Sr. Orlando José Jiménez Hernández, secretario general, el Sr. Randy Arturo Hernández López, secretario de organización y propaganda, y el Sr. William José Morales Peralta, secretario de asuntos laborales y conflictos, que atribuyen a una represalia por su labor sindical de defensa de los derechos de los trabajadores (el querellante envía pruebas de sus actividades sindicales y reivindicaciones).
691. El SINTRADOC alega que en agosto de 2010 las autoridades del Ministerio de Educación comunicaron de manera arbitraria y unilateral a siete trabajadores y a los tres dirigentes sindicales mencionados, que laboraban en la Dirección General de Educación, que debido a un proceso de reorganización serían trasladados, dejando el cargo de supervisores nacionales de educación de la sede central del Ministerio para ocupar cargos de maestros de aulas, es decir, alterando las condiciones generales de empleo, lo que a juicio del SINTRADOC viola el fuero sindical establecido en la legislación y en el convenio colectivo.
692. Tras la presentación de quejas, presentadas en agosto de 2010, contra el traslado por los tres dirigentes sindicales, la Inspección de Trabajo emitió resoluciones favorables a los mismos. Previamente los tres dirigentes sindicales habían presentado una demanda judicial ante el Tribunal de Apelaciones que suspendió provisionalmente la decisión del traslado y resolvió que el asunto se tramitase en la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. La organización querellante indica que el 13 de abril de 2011 dicha Sala resolvió contra la pretensión de los dirigentes sindicales por lo que estos últimos presentaron una demanda de nulidad de dicha sentencia por carecer de sustento legal. En el mes de septiembre de 2011 el Ministerio sometió a la autoridad administrativa del Ministerio de Trabajo, a través de un procedimiento administrativo oral, la cancelación del contrato de trabajo de los tres dirigentes invocando abandono de cargo; finalmente fue autorizada en dicho procedimiento la cancelación del contrato de trabajo.
693. El SINTRADOC añade que en esta situación y tras el resultado adverso del recurso de amparo por violación de derechos constitucionales, los tres dirigentes sindicales decidieron interponer recursos judiciales por despido ilegal ante la vía judicial laboral ordinaria demandando el reintegro y el pago de los salarios no pagados hasta la fecha.

#### **B. Respuesta del Gobierno**

694. En sus comunicaciones de fechas 13 de abril y 21 de junio de 2012, el Gobierno niega categóricamente que haya habido motivación antisindical en la decisión del traslado de los tres dirigentes del sindicato querellante y señala por el contrario que mantiene una relación armoniosa y respetuosa con la gran cantidad de organizaciones sindicales del sector docente, como prueba el hecho de que el convenio colectivo vigente, que se renueva cada dos años, ha sido suscrito por 11 organizaciones sindicales. El Gobierno añade que la decisión del traslado de estos tres dirigentes sindicales se produjo en el marco de una reestructuración del sistema de educación pública en la que dejaba de existir la unidad en

la que ellos y otros trabajadores laboraban. El Gobierno destaca que dado que las plazas que ocupaban los tres dirigentes iban a desaparecer el Ministerio de Educación habría podido despedirlos directamente en aplicación de la legislación vigente pero optó por preservar su empleo manteniendo su salario, teniendo en cuenta razones de servicio como era la necesidad urgente de cubrir plazas docentes de centros educativos de la ciudad de Managua. El Gobierno confirma que habiéndose negado los tres dirigentes al traslado decidido en agosto de 2010, y habiendo declarado el 13 de abril de 2011 la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia que no había habido violación de derechos constitucionales puesto que los traslados fueron efectuados en el marco de la ley, siendo obligación de los interesados cumplir con el traslado en atención a las necesidades del sistema de educación, la Inspectoría de Trabajo a solicitud del Ministerio de Educación, en agosto de 2011, autorizó la cancelación de los contratos de los tres dirigentes por incumplimiento muy grave de sus obligaciones (no realización de su trabajo) y habida cuenta de que la Ley de Carrera Docente autoriza el traslado por disposición del Ministerio de Educación. El Gobierno confirma que los dirigentes Sres. William José Morales Peralta y Randy Arturo Hernández López han presentado una demanda laboral de reintegro ante la autoridad judicial laboral ordinaria. El Gobierno añade que la Comisión de Apelación del Servicio Civil declaró sin lugar el recurso de apelación presentado contra su despido por el dirigente Sr. Orlando José Jiménez Hernández. El Gobierno indica que se encuentra en instancia un recurso judicial de amparo presentado por los Sres. Orlando José Jiménez Hernández y Randy Arturo Hernández López contra la decisión de despido pronunciada por la autoridad administrativa tras la sentencia (adversa a los tres dirigentes) de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Por último el Gobierno destaca que en el presente caso los interesados han hecho uso de numerosos recursos administrativos y judiciales previstos en la legislación para poder defender sus derechos.

### C. Conclusiones del Comité

- 695.** *El Comité observa que en el presente caso el sindicato querellante alega el traslado ilegal de tres dirigentes sindicales por decisión del Ministerio de Educación (traslado no aceptado por esos dirigentes) en agosto de 2010 y su posterior despido en septiembre de 2011 por abandono de cargo, tras una sentencia adversa de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia que ha sido recurrida. El sindicato querellante destaca que en un primer momento la inspección de trabajo emitió resoluciones que les eran favorables y atribuye su traslado y despido — que considera contrarios a la legislación y al contrato colectivo — a motivaciones antisindicales relacionadas con su labor de defensa de los derechos de los trabajadores y estima que la legislación no ha sido respetada.*
- 696.** *El Comité toma nota de que el Gobierno rechaza categóricamente cualquier motivación antisindical de los traslados y señala que se produjeron en el marco de una reestructuración del Ministerio de Educación que dio lugar a la desaparición de la unidad donde trabajaban los tres dirigentes sindicales junto con otros trabajadores. El Gobierno añade que en el contexto descrito la legislación autorizaba a despedir a los tres dirigentes pero que optó por preservar — con el traslado — su empleo conservándoles su salario, habida cuenta de necesidades urgentes de servicio de cubrir plazas docentes de centros educativos de la misma localidad. El Gobierno señala también que tiene relaciones armoniosas y respetuosas con la gran cantidad de organizaciones sindicales del sector docente y que el contrato colectivo (firmado por 11 organizaciones sindicales) se renueva cada dos años. Por último, el Gobierno declara que los interesados han podido ejercer y siguen ejerciendo acciones legales y judiciales en defensa de sus derechos.*
- 697.** *Teniendo en cuenta las explicaciones del Gobierno, el Comité estima que no dispone de elementos suficientes — al menos por ahora — para concluir que el traslado y posterior despido de estos tres dirigentes haya tenido finalidad antisindical. El Comité observa que*



*los interesados han presentado — después de buen número de recursos — una demanda judicial ante la autoridad judicial laboral que debe pronunciarse sobre su caso y probablemente, más allá de lo estrictamente sindical, si se ha infringido la legislación laboral con la decisión del Ministerio de Educación, según los alegatos, de trasladarles de un puesto de supervisor nacional en la sede del Ministerio a un puesto de maestro de aulas. Asimismo, el Comité observa que se encuentran pendientes: 1) según los alegatos, un recurso de nulidad presentado por los interesados contra la sentencia que les fue adversa, pronunciada por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, y 2) según el Gobierno, un recurso de amparo contra la decisión de despido pronunciada por la autoridad administrativa tras dicha sentencia.*

**698.** *En estas condiciones, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de las sentencias que se dicten sobre los hechos alegados.*

### **Recomendación del Comité**

**699.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de las sentencias que se dicten sobre el traslado y posterior despido de los dirigentes sindicales Sres. William José Morales Peralta, Randy Arturo Hernández López y Orlando José Jiménez Hernández.*

CASO NÚM. 2943

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de Noruega**

**presentada por**

**la Confederación de Sindicatos de Profesionales (Unio)**

**con el apoyo de**

- **la Federación de Asociaciones de Profesionales de Noruega (Akademikerne)**
- **la Confederación de Sindicatos Profesionales (YS)**
- **la Policía de la Unión Nórdica (NPF) y**
- **la Confederación Europea de Policía (EuroCop)**

***Alegatos: la organización querellante alega la injerencia del Gobierno en la negociación colectiva***

**700.** La queja figura en una comunicación de la Confederación de Sindicatos de Profesionales (Unio) de fecha 20 de abril de 2012. La Policía de la Unión Nórdica (NPF), la Federación de Asociaciones de Profesionales de Noruega (Akademikerne), la Confederación de Sindicatos Profesionales (YS) y la Confederación Europea de Policía (EuroCop) respaldaron la queja en sus comunicaciones de 25 de abril y 3, 7 y 24 de mayo de 2012, respectivamente.

**701.** El Gobierno envió su respuesta a los alegatos en una comunicación de fecha 14 de noviembre de 2012.

**702.** Noruega ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), así como el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151) y el Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154).

#### **A. Alegatos del querellante**

**703.** En su comunicación de fecha 20 de abril de 2012, la organización querellante Unio alega que el Gobierno violó los convenios ratificados de la OIT al intervenir de forma indebida en la negociación colectiva mediante la imposición de disposiciones en la Ley sobre el Entorno de Trabajo de Noruega con la intención de controlar las negociaciones en curso sobre las horas de trabajo del servicio de policía.

**704.** El querellante sostiene que, al amparo de la legislación noruega y dentro del marco estipulado por los convenios de la OIT, el cuerpo de policía noruego goza de plena libertad sindical, de los derechos de negociación colectiva y del derecho de huelga.

**705.** De acuerdo con la organización querellante, el 26 de junio de 2009, como parte de las renegociaciones en curso entre Unio y el Ministerio de Administraciones Públicas, Reforma y Asuntos Religiosos (FAD) para aprobar un convenio colectivo sobre un conjunto de disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía, el Gobierno aprobó el reglamento sobre las exenciones de los funcionarios de policía, etc., respecto al cumplimiento de las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a las horas de trabajo (que entró en vigor el 1.º de julio de 2009). El reglamento establece disposiciones sobre los períodos de descanso diario para determinados grupos de empleados dentro del servicio de policía, incluido el personal civil. Anteriormente dichas disposiciones estaban sujetas a negociación colectiva y figuraban en el convenio colectivo titulado Disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía y del *lensmann* (convenio ATB).

**706.** Además, la organización querellante afirma que el reglamento aprobado por el Gobierno era de cumplimiento obligatorio, aunque podía modificarse mediante disposiciones en un convenio colectivo suscrito entre las confederaciones y el Gobierno. No obstante, las acciones del Gobierno afectaron las negociaciones en curso porque el reglamento en realidad representaba una condición en mayor o menor medida no negociable en tanto que las disposiciones del reglamento serían aplicables si las partes no pudieran alcanzar un acuerdo. Por consiguiente, las negociaciones en parte resultaron ilusorias pero también condujeron a las partes a alcanzar un resultado predeterminado que favorecía la posición del empleador. La oportunidad que tenían las organizaciones sindicales de proteger los intereses de sus miembros quedó por tanto considerablemente reducida, en buena medida porque las negociaciones se llevaron a cabo de conformidad con la obligación de mantener la paz laboral. Ante esta situación, los sindicatos no tenían otra alternativa que aceptar el contenido fundamental del reglamento, que se incorporó en un convenio nuevo y exhaustivo sobre las horas de trabajo concertado entre las confederaciones y el FAD (véanse las actas de 9 de julio de 2009).

**707.** Según el querellante, la decisión del Gobierno suponía una clara violación de los convenios de la OIT. Esto resulta evidente por el hecho de que el Gobierno hacía uso de su autoridad como legislador para intervenir indebidamente en las negociaciones en curso sobre las horas de trabajo del servicio de policía regulando las disposiciones relativas a los períodos de descanso, unas disposiciones que ya estaban definidas por el convenio colectivo vigente. Y, lo que es más grave, el Gobierno ejerció su autoridad a pesar de que era el empleador de la policía y, por tanto, parte en las negociaciones. Esta intervención tuvo lugar sin el apoyo del Parlamento y en ausencia de cualquier crisis en Noruega que

hubiera podido necesitar una acción gubernamental de esta índole. Al aprobar este reglamento, el Gobierno interfería en el derecho de los sindicatos a negociar libremente e incumplía su obligación de fomentar la libre negociación. A menos que el Gobierno se abstenga de realizar este tipo de intervenciones, las negociaciones futuras seguirán tomando el rumbo que dicte el Gobierno.

- 708.** El querellante señala que Unio se fundó en diciembre de 2001 como una confederación políticamente independiente y que es la segunda mayor confederación de sindicatos de Noruega. Sus miembros están altamente calificados, y entre ellos figuran maestros, enfermeros, investigadores, funcionarios de policía, clérigos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, consultores y diáconos.
- 709.** Además, la organización querellante enumera sus diez sindicatos afiliados, que suman un total de 300 000 miembros: el Sindicato de Maestros de Noruega (148 909 miembros, incluidos maestros/pedagogos que trabajan en guarderías, escuelas primarias, escuelas secundarias, universidades y colegios universitarios); la Organización de Enfermeros de Noruega (NNO) (89 992 miembros, incluidos enfermeros diplomados, comadronas, enfermeros especializados, enfermeros de salud pública y estudiantes de enfermería); la Asociación de Investigadores de Noruega (NAR) (17 430 miembros, incluidos empleados de instituciones académicas y personal en puestos administrativos y bibliotecas de universidades, colegios universitarios, centros de investigación, museos y administración pública); la Federación de Policías de Noruega (12 534 miembros, incluidos empleados del cuerpo de policía, cargos superiores de la policía y personal civil del servicio de policía); la Asociación de Fisioterapeutas de Noruega (NPA) (9 238 miembros); la Asociación de Terapeutas Ocupacionales de Noruega (NETF) (3 422 miembros); el Sindicato de Licenciados Universitarios y de Colegios Universitarios (2 937 miembros, incluido personal administrativo con un mínimo de tres años de estudios universitarios o de colegio universitario); la Asociación de Clérigos de Noruega (2 593 miembros, incluidos sacerdotes y teólogos); la Asociación Noruega de Auditores y Contables Fiscales (504 miembros), y la Asociación Noruega de Diáconos (485 miembros, incluidos diáconos empleados de forma permanente en la Iglesia de Noruega y diáconos empleados en el sistema de salud y la asistencia social por el Estado y la iglesia).

### ***El sistema de negociación noruego***

- 710.** El querellante declara que el ordenamiento jurídico noruego reconoce los principios de libertad sindical, los derechos de negociación colectiva y el derecho de huelga. Para los empleados del sector público esos principios quedan establecidos en una Ley general relativa a las Negociaciones del Sector Público, a saber, la Ley sobre los Conflictos en la Función Pública, de 18 de julio de 1958. En esa ley no se establecen diferencias entre los diferentes empleados del sector público. Por tanto, en Noruega los empleados del servicio de policía gozan de plena libertad sindical, derechos de negociación colectiva y derecho de huelga. La Ley de Policía anteriormente incluía una disposición por la que se prohibía la huelga, pero el real decreto núm. 8 de 3 de febrero de 1995 la revocó.
- 711.** De acuerdo con la organización querellante, los sindicatos del servicio de policía y sus miembros gozan pues de los mismos derechos que todos los demás funcionarios públicos. Hace más de 50 años que ejercen su libertad sindical y sus derechos de negociación colectiva, y desde 1995 gozan del derecho de huelga. Por tanto, los derechos de negociación colectiva de los empleados del servicio de policía, que son objeto de la presente queja, no se han visto limitados, y el derecho del Gobierno a restringir los derechos de negociación colectiva de la policía con arreglo al artículo 5 del Convenio núm. 98 no se ha ejercido jamás. Así pues, los convenios pertinentes de la OIT son de plena aplicación.

**712.** Asimismo, el querellante indica que, para los funcionarios públicos noruegos, el convenio colectivo general nacional establece disposiciones básicas sobre las condiciones salariales y laborales. Existe el derecho de huelga asociado a las negociaciones sobre los convenios colectivos nacionales. Sin embargo, la Ley sobre los Conflictos en la Función Pública permite celebrar convenios independientes en relación con las cuestiones no previstas por el convenio colectivo nacional. Como norma general, no existe derecho de huelga asociado a la negociación de esos convenios independientes. Desde por lo menos el decenio de 1970, las disposiciones relativas a las horas de trabajo de la policía han quedado plasmadas en convenios colectivos independientes para distintos grupos de funcionarios públicos. Si los convenios colectivos no regulan las horas de trabajo, se aplican las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo de Noruega.

### ***Información de carácter general sobre las negociaciones relativas a las horas de trabajo de la policía***

**713.** El querellante subraya que desde el decenio de 1990 se viene aplicando un convenio colectivo sobre las horas de trabajo, a saber, el antes mencionado convenio ATB, para todos los grupos de empleados pertenecientes al servicio de policía. El primer convenio ATB se alcanzó el 3 de septiembre de 1999 y entró en vigor el 1.º de noviembre del mismo año. Desde entonces, se ha renegociado con diversos intervalos. Las negociaciones han tenido lugar de conformidad con la obligación de mantener la paz laboral, lo que significa que las leyes y normas no permiten que se lleve a cabo una acción sindical en apoyo a las demandas de las partes en la negociación. El sistema de negociación y las negociaciones específicas han funcionado bien y han propiciado un margen de maniobra para elaborar disposiciones relativas a las horas de trabajo por medio de la libre negociación y con consideraciones equilibradas de los intereses de ambas partes.

**714.** Según la organización querellante, con el tiempo el convenio ATB ha establecido normas sobre los derechos profesionales de los empleados relativos a las horas de trabajo diarias y semanales, las vacaciones, el tiempo libre, los períodos de descanso, etc., así como normas sobre cómo deber organizarse el trabajo. Desde el día 1.º de junio de 2007, el convenio ATB incluye cambios importantes respecto de las disposiciones sobre los períodos de descanso establecidas por la Ley sobre el Entorno de Trabajo. Dicha ley establece que, como norma general, los empleados tienen derecho a 11 horas de descanso entre dos turnos básicos de trabajo; no obstante, por acuerdo con los representantes de los empleados en los lugares de trabajo que están sujetos a un convenio colectivo, el período de descanso puede reducirse a ocho horas. Estos derechos generales se han modificado en el convenio ATB, de modo que ahora se permite que los períodos de descanso sean inferiores a once y a ocho horas.

**715.** El querellante también señala que, en el sector público, solamente las confederaciones, y no los sindicatos, pueden aprobar cambios significativos de esta índole respecto de los derechos establecidos en el capítulo relativo a las horas de trabajo de la Ley sobre el Entorno de Trabajo (véanse la sección 10-12, párrafo 4 y la sección 25, núm. 2, de la Ley sobre los Conflictos en la Función Pública). Por tanto, el convenio ATB fue concertado por las confederaciones del sector público.

### ***Negociaciones sobre las horas de trabajo de la policía, 2008-2009***

**716.** El querellante insiste en que en 2007 se alcanzó un convenio independiente sobre las disposiciones relativas a las horas de trabajo de la policía. El convenio estuvo vigente entre el 1.º de junio de 2007 y el 31 de diciembre de 2007, cuando se decidió prorrogarlo automáticamente de año en año a menos que las partes lo rescindieran. La sección 5, párrafo 5), del convenio establece la norma fundamental de 11 horas de descanso entre dos

asignaciones de trabajo. Esa norma se corresponde con la norma fundamental de la Ley sobre el Entorno de Trabajo, que es idéntica a la norma fundamental establecida por la directiva sobre las horas de trabajo. Sin embargo, para reducir el período de descanso a menos de once y ocho horas, también se introdujeron normas sobre las exenciones de la norma fundamental. Como se mencionó anteriormente, esas exenciones representaron cambios significativos respecto de los derechos incluidos en la Ley sobre el Entorno de Trabajo, y subsiguientemente fueron aceptados por las confederaciones.

- 717.** La organización querellante también indica que, después de algunas negociaciones, el convenio se prorrogó varias veces. La primera prórroga abarcó el período entre el 1.º de enero de 2008 y el 30 de junio de 2008. No obstante, en la primavera de 2008 el convenio volvió a negociarse porque los sindicatos consideraban que las exenciones relativas a los períodos de descanso breves raramente se utilizarían. Durante las negociaciones, los sindicatos trataron en vano de alcanzar un acuerdo sobre el uso más razonable y apropiado de las exenciones. No obstante, las partes lograron ponerse de acuerdo en que se evaluaría y revisaría el convenio, con las exenciones. Así pues, antes del 1.º de enero de 2009 debía llevarse a cabo una evaluación de las exenciones. A continuación el convenio ATB se prorrogó para el período que va del 1.º de julio de 2008 al 31 de diciembre de 2009, pero de tal forma que las exenciones relativas a los períodos de descanso (o sea, la sección 5, párrafo 5), del convenio) seguirían en vigor hasta el 30 de junio de 2009 (medio año antes de que el convenio expirase).
- 718.** Según el querellante, la evaluación fue llevada a cabo por un grupo de expertos nombrado por las partes que pretendía obtener una mejor base para negociar las exenciones. La evaluación puso de manifiesto numerosos incumplimientos de la Ley sobre el Entorno de Trabajo y de las disposiciones del convenio ATB en el servicio de policía, particularmente violaciones de las normas sobre evaluación de riesgos, turnos de trabajo desproporcionadamente largos, falta de períodos de descanso compensatorio, en especial períodos de descanso breves entre dos turnos de trabajo, etc. La evaluación también reveló que durante la primera mitad de 2008 hubo cerca de 2 400 exenciones de la norma fundamental de 11 horas de descanso en un plazo de tiempo de 24 horas. Como muestra esa cifra, se hizo un gran uso de dichas exenciones, lo que implicó el deterioro de las condiciones de trabajo y el aumento de los riesgos sanitarios, ambientales y de seguridad para muchos empleados en el servicio.
- 719.** Además, la organización querellante afirma que el informe de 2008 titulado «La policía, hacia el año 2020» concluía que se necesitaba a dos funcionarios de policía por cada 1 000 ciudadanos, pero la cobertura policial en aquel momento era de sólo 1,8 agentes por 1 000 habitantes; que, por consiguiente, para cubrir estos puestos se necesitaba a un número considerable de funcionarios de policía adicionales, y que la cobertura policial se deterioraría más en el período 2012-2013.
- 720.** De acuerdo con el querellante, durante el otoño de 2008 y la primavera de 2009 en el servicio de policía se vivió una atmósfera generalizada de inquietud y frustración por la dotación insuficiente de personal y por las disposiciones relativas a las horas de trabajo, incluidos los períodos de descanso. Muchos agentes consideraban que esas disposiciones se aplicaban de modo irresponsable porque la dotación insuficiente de personal había dado lugar a la práctica extendida de las horas extraordinarias, los turnos prolongados y los períodos de descanso más cortos entre turnos. Resultó cada vez más evidente que entre los empleados no había ningún interés en continuar utilizando las exenciones respecto de la Ley sobre el Entorno de Trabajo a menos que dichas exenciones pudieran organizarse para proteger mejor la salud y el bienestar de los funcionarios de policía. Efectivamente, algunos de ellos rechazaron trabajar horas extraordinarias y pidieron que fueran eximidos de determinadas obligaciones. Durante la primavera de 2009, las confederaciones y los sindicatos se esforzaron por prevenir cualquier acción ilegal. La correspondencia no



muestra que tuviera lugar alguna acción de este tipo, ni que el Gobierno hubiera acusado a los empleados de la policía de haber participado en alguna acción ilegal.

- 721.** El querellante señala que, sobre esta base, el 26 de enero de 2009 el Gobierno manifestó su intención de aprobar un reglamento similar a las exenciones en vigor acordadas en el convenio ATB, a pesar de los problemas que dichas exenciones habían causado. El anuncio se hizo el mismo día que el Gobierno asignaba fondos suplementarios a nuevos puestos civiles en el servicio de policía, pero sin satisfacer las necesidades identificadas en el informe de 2008. Las confederaciones noruegas respondieron al unísono al anuncio esgrimiendo que se trataba de una intervención que representaba una ruptura de una larga tradición de negociación y una restricción real del derecho de negociar libremente las disposiciones sobre las horas de trabajo. Todas las partes negociadoras de los empleados consideraron esta medida como una maniobra por medio de la cual el Gobierno, haciendo uso de su autoridad, trataba de reglamentar la negociación tradicional de asuntos e influir en el proceso de negociación de dichos asuntos en detrimento de los sindicatos y de sus miembros. Con ese reglamento a su favor, los empleadores dejaron de verse obligados a participar en duras negociaciones sobre las normas relativas al período de descanso. Obviamente, esto le daba al Gobierno el control absoluto de este aspecto particular del convenio independiente, que era un elemento central de la negociación. El 29 de enero de 2009 tuvo lugar una huelga política legal de una hora y media de duración para protestar contra el anuncio de aprobación del reglamento por el Gobierno.
- 722.** En opinión del querellante, la aprobación del reglamento respondía a las particularidades de la situación de las negociaciones y al deseo del Gobierno de alcanzar un resultado concreto. Otras explicaciones de esta motivación pueden encontrarse en un informe de audiencia del Ministerio de Trabajo, de fecha 20 de marzo de 2009, que expone lo siguiente: «Teniendo en cuenta los antecedentes de la situación en el servicio de policía, el Gobierno ha tomado la decisión de elaborar un reglamento sobre las exenciones de algunas disposiciones establecidas por la Ley sobre el Entorno de Trabajo en el capítulo relativo a las horas de trabajo, y señala que se introducirán normas especiales en estos ámbitos.»
- 723.** El reglamento principalmente ordena las exenciones de la norma fundamental relativa a los períodos de descanso de la Ley sobre el Entorno de Trabajo, de tal modo que en las secciones 2 y 3 se prevén períodos de tiempo libre diarios inferiores a once y ocho horas, respectivamente. En la sección 4 se establece el derecho a gozar de períodos de descanso compensatorio u otras salvaguardias apropiadas. También incluye normas sobre el número de períodos de tiempo libre y de servicios de guardia.
- 724.** El querellante indica que el reglamento se elaboró y aprobó simultáneamente a la celebración de las negociaciones sobre un nuevo convenio ATB. Se aprobó el 26 de junio de 2009 y entró en vigor el 1.º de julio de 2009, pero fue sustituido rápidamente por un nuevo convenio sobre las horas de trabajo celebrado entre las confederaciones y el FAD (véanse las actas de 9 de julio de 2009), donde las disposiciones relativas al período de descanso coincidían en gran parte con las previstas en el reglamento. El convenio ATB estuvo vigente entre el 1.º de octubre de 2009 y el 31 de diciembre de 2012. Con la aprobación de ese convenio se puso fin a las negociaciones. Sin embargo, el reglamento jamás se derogó formalmente, a pesar de llegar a ser redundante cuando el convenio ATB empezó a reglamentar las horas de trabajo en el servicio de policía.
- 725.** Según el querellante, la aceptación del nuevo convenio ATB por los sindicatos se basó primordialmente en su incapacidad para eludir el contenido material del reglamento durante las negociaciones. Como resultado de la promulgación del reglamento por el Gobierno, los sindicatos se quedaron sin poder e influencia sobre un aspecto fundamental de las negociaciones. Su oportunidad de proteger la salud y el bienestar de sus miembros quedó reducida en una esfera de gran importancia para la salud, el entorno y la seguridad.

A este respecto, es ilustrativo referirse a la Autoridad de Inspección Laboral de Noruega que, en su informe de audiencia de 7 de mayo de 2009, declaró lo siguiente: «En nuestra opinión, la propuesta descrita en la sección 2 va demasiado lejos al permitir períodos de descanso inferiores a 11 horas. Además, la limitación del período de descanso no debería exceder de una noche por vez. Esto principalmente se explica por el riesgo de que aparezca cansancio acumulado ya a partir del segundo turno. Asimismo, el reglamento no debería permitir períodos de descanso inferiores a ocho horas en un plazo de tiempo de 24 horas, ya que consideramos que esto afectaría profundamente la oportunidad del empleado de adoptar medidas de precaución durante el siguiente turno por falta de sueño.».

- 726.** El querellante concluye que, como consecuencia de las medidas tomadas por el Gobierno, se hizo un cambio en la práctica habitual en Noruega por el que la legislación establece normas generales sobre las horas de trabajo a través de la Ley sobre el Entorno de Trabajo, pero es posible divergir de esas normas, por ejemplo, mediante la aprobación de convenios colectivos basados en la necesidad y las preferencias de ambas partes. Si durante las negociaciones no se alcanzara un convenio, tendrían aplicación las normas generales sobre las horas de trabajo establecidas en la Ley sobre el Entorno de Trabajo. En el caso de los sindicatos del servicio de policía, el reglamento impuesto por el Gobierno socavó esta práctica bien consolidada. Según el querellante, el Gobierno reforzó su posición al poder recurrir al reglamento para imponer disposiciones sumamente rigurosas en relación con las horas de trabajo si durante las negociaciones no se alcanzaba un convenio. El Gobierno aprobó el reglamento como forma de mejorar su posición negociadora para poder establecer determinadas condiciones relacionadas con las horas de trabajo. Un efecto de ello fue la ausencia de cualquier limitación temporal en el período de validez del reglamento. Además, el hecho de que el reglamento fuera aprobado por el Gobierno significa que no fue sometido al examen del Parlamento. En otras palabras, fue promulgado sin la aprobación de la misma autoridad democrática que había acordado la libertad sindical y los derechos de negociación colectiva a todos los sindicatos noruegos.
- 727.** El querellante considera que, debido a la intervención del Gobierno en los derechos de negociación colectiva, Noruega no puede cumplir con sus obligaciones previstas en los Convenios núms. 98 y 154, ambos ratificados por ese país. Como, de acuerdo con el Gobierno, la Directiva sobre las horas de trabajo generalmente no se aplica a las actividades de la policía, los convenios de la OIT relacionados con la negociación colectiva son los principales instrumentos que brindan protección de los derechos profesionales de los empleados y los sindicatos en el servicio de policía. Al ratificar el Convenio núm. 98, Noruega no aprobó ninguna exención. La norma fundamental indiscutible conforme al artículo 2 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados (1969) dice que toda reserva contra una parte del convenio debe expresarse formalmente en relación con la ratificación de dicho convenio. El Gobierno no ha formulado ninguna reserva, de modo que, en opinión del querellante, de acuerdo con el derecho internacional y el método de derechos humanos está obligado a cumplir la disposición básica siguiente incorporada en el contenido actual del Convenio núm. 98: «Cuando sea procedente, deberán tomarse medidas apropiadas a las condiciones nacionales para estimular y fomentar el pleno desarrollo y la utilización de mecanismos de negociación voluntaria entre las organizaciones de empleadores y las organizaciones de trabajadores, con miras a reglamentar las condiciones de empleo por medio de convenios colectivos» (artículo 4).
- 728.** En opinión del querellante, esta disposición implica que el Gobierno deberá velar por que nadie, incluido el propio Gobierno, imponga una solución sin negociación a los empleados o bien establezca un marco de negociación que imponga un resultado concreto convenido. Por el contrario, el Gobierno deberá asegurar que las negociaciones tengan lugar sobre la base de la libertad de elección y la independencia de los sindicatos. Por consiguiente, las obligaciones del Gobierno tienen un aspecto a la vez positivo y negativo: fomentar las

negociaciones y al mismo tiempo abstenerse de interferir en ellas. En el artículo 4 del Convenio núm. 98 se abordan las negociaciones sobre «las condiciones de empleo». Así pues, las negociaciones colectivas sobre las horas de trabajo, incluidos los períodos de descanso diarios y semanales, están claramente garantizadas por el convenio.

- 729.** No obstante, el querellante reconoce que, en virtud del derecho internacional, Noruega puede limitar los derechos de negociación en el servicio de policía. Esto dimana del artículo 5, párrafo 1), del Convenio núm. 98, y del artículo 1, párrafo 2), del Convenio núm. 154, que prevén lo siguiente: «La legislación nacional deberá determinar el alcance de las garantías previstas en el presente convenio en lo que se refiere a su aplicación a las fuerzas armadas y a la policía.». Esto sin embargo implica que, a menos que realmente se impongan tales restricciones, las disposiciones del convenio relativas a la libertad sindical y los derechos de negociación colectiva serán plenamente aplicables, incluso para la policía. Una interpretación fiel de los convenios de la OIT y el principio de legalidad noruego requiere que cualquier limitación de los derechos de negociación colectiva de la policía esté claramente definida y de forma inequívoca por la ley. No obstante, en la legislación noruega esta limitación de los derechos de negociación colectiva no está prevista. El querellante también subraya que el reglamento considerado no sólo es válido para los funcionarios de policía sino también para el personal civil, es decir, «los empleados civiles que ocupan un puesto de oficial de custodia o de jefe de oficiales de custodia». Con arreglo al Convenio núm. 98, esos empleados gozan de derechos de negociación sin restricciones.
- 730.** La organización querellante también apunta que las secciones 1-2, párrafo 3) y la sección 10 hasta la sección 12, párrafo 9), de la Ley sobre el Entorno de Trabajo permiten al Gobierno adoptar reglamentos sobre disposiciones relativas a las horas de trabajo. De hecho, algunas disposiciones sobre las horas extraordinarias que conciernen a la policía están siendo reguladas desde hace tiempo por normas (véase la sección 1-2, párrafo 4)) como la Ley sobre el Entorno de Trabajo y el reglamento sobre las exenciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo para Determinados Tipos de Trabajo y Grupos de Empleados, de 16 de diciembre de 2005 (núm. 1567). Sin embargo, el derecho a establecer reglamentos públicos sobre las horas de trabajo no equivale al derecho a limitar el alcance y contenido de las negociaciones. De lo contrario, esto hubiera quedado explícita o implícitamente mencionado en el correspondiente texto o en los documentos preliminares. Además, las disposiciones de este reglamento son de carácter general y también afectan a otros grupos además de la policía, por ejemplo, los grupos de empleados cuyos derechos de negociación colectiva no pueden quedar limitados por el Gobierno bajo ninguna circunstancia.
- 731.** Por consiguiente, el querellante considera que las disposiciones de dicho reglamento en ningún caso pueden aplicarse de tal modo que interfieran directamente en las negociaciones, cuando los derechos pertinentes de negociación colectiva no se hayan visto reducidos en la legislación nacional y cuando las negociaciones hayan sido tradicionalmente libres. Si el artículo 5, párrafo 1), del Convenio núm. 98, y el artículo 1, párrafo 2), del Convenio núm. 154 se interpretan de forma tal que los grupos que no están excluidos de sus ámbitos de actuación puedan quedar fuera de ellos mediante el ejercicio de la autoridad del Gobierno durante las negociaciones, entonces esos convenios no son nada apropiados para proporcionar protección real a las profesiones mencionadas en el artículo 5. Esto contravendría claramente el texto y el propósito de los convenios.
- 732.** De conformidad con el artículo 4 del Convenio núm. 98 y el artículo 1 del Convenio núm. 154, Noruega tiene la obligación de asegurar la libre negociación y prohibir cualquier injerencia en las negociaciones que pueda limitar los derechos de negociación colectiva. Asimismo, tiene el deber de promover la negociación colectiva y establecer disposiciones que permitan la celebración de negociaciones libres. Sobre la base de la protección conferida por esos convenios, el temor de las autoridades y su descontento ante los

resultados no constituyen razones legalmente válidas para interrumpir una negociación o ejercer la autoridad gubernamental para controlar su resultado. Si las autoridades noruegas consideran que se ha producido una ruptura de la paz laboral o que las organizaciones de trabajadores han llevado a cabo otros actos ilegales, deberían responder a ello imponiendo sanciones jurídicas ordinarias y no limitando los derechos de negociación colectiva.

733. En conclusión, el querellante pide que el reglamento sea derogado para evitar que vuelva a repetirse la misma situación cuando expire el convenio colectivo actual.

## **B. Respuesta del Gobierno**

734. En una comunicación de fecha 14 de noviembre de 2012, el Gobierno recuerda que Noruega ratificó en 1995 el Convenio de la OIT núm. 98 relativo a la aplicación de los principios del derecho de sindicación y de negociación colectiva, que entró en vigor un año después. De conformidad con su artículo 5, párrafo 1), la legislación nacional deberá determinar el alcance de las garantías previstas en el convenio en lo que se refiere a las fuerzas armadas y la policía.

735. El Gobierno también señala que su país ratificó el Convenio de la OIT núm. 154 relativo a la promoción de la negociación colectiva en 1982. El ámbito de aplicación de ese convenio viene determinado en su artículo 1, párrafo 2), que indica que la legislación o la práctica nacionales podrán determinar hasta qué punto las garantías previstas en el convenio son aplicables a las fuerzas armadas y la policía.

736. El Gobierno afirma que en Noruega existen tradiciones de larga data en relación con la negociación colectiva y los convenios colectivos en el mercado de trabajo. El derecho de sindicación y de negociación colectiva es un elemento fundamental de la justicia noruega, y está respaldado por la legislación mediante normas de procedimiento e instituciones para solucionar conflictos. En Noruega, el derecho de huelga forma parte del derecho de negociación colectiva libre. No existe ninguna prohibición de huelga o cierre patronal, excepto para las fuerzas militares y los funcionarios/oficiales civiles superiores. Sin embargo, esos grupos gozan del derecho de sindicación y de negociación colectiva. Las autoridades consideran que la negociación colectiva y los convenios colectivos son un requisito previo fundamental para el buen funcionamiento del modelo noruego de cooperación tripartita.

### ***Disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a la ordenación del tiempo de trabajo***

737. El Gobierno señala que la Ley sobre el Entorno de Trabajo (capítulo 10) constituye el marco fundamental para la ordenación del tiempo de trabajo, del cual las empresas (tanto públicas como privadas) en determinadas circunstancias pueden divergir mediante la aprobación de convenios colectivos o exenciones aceptadas por la autoridad supervisora (véase la sección 10-12). Esto allana el camino a las soluciones adaptadas a las condiciones particulares de cada empresa, sector empresarial o comercio.

738. Los convenios sobre los aspectos más amplios de la ordenación del tiempo de trabajo deben ser celebrados por un sindicato de considerable tamaño (por ley), mientras que en el sector público generalmente quien los celebra son las confederaciones de sindicatos (véase la sección 10-12, párrafo 4)). El propósito de esta condición es asegurar que se tengan en cuenta la salud, el bienestar y los intereses a más largo plazo de los trabajadores.

739. Además, la sección 10-12, párrafo 9), del capítulo 10 de la ley proporciona al Ministerio de Trabajo el fundamento jurídico para eximir algunos tipos especiales de trabajo de las

disposiciones previstas en dicho capítulo y para adoptar una normativa especial relacionada con las disposiciones marco del tiempo de trabajo. La ley también incluye una disposición que proporciona el fundamento jurídico para una exención general (parcial o completa) de la propia ley en algunos ámbitos de la administración pública (sección 1-2, párrafo 4)).

### ***El convenio «Disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía y del lensmann»***

**740.** El Gobierno declara que existe una larga tradición de celebrar convenios colectivos especiales sobre las condiciones salariales y laborales del servicio de policía. En 1999 se aprobó un convenio colectivo especial para todos los funcionarios de policía, denominado «Disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía y del *lensmann*» (convenio ATB). El convenio ATB abarcaba a todos los funcionarios con autoridad policial, salvo los oficiales superiores con una estructura salarial especial, y los oficiales de custodia, y su fundamento jurídico era la sección 10-12, párrafo 4), de la Ley sobre el Entorno de Trabajo. El convenio preveía diversas exenciones de las disposiciones relativas a las horas de trabajo y los períodos de descanso normales, y en general tenía vigencia hasta el 31 de diciembre de 2009 y podía prorrogarse por períodos de un año siempre y cuando alguna de las partes no comunicara su disconformidad con ello. No obstante, las disposiciones sobre los períodos de descanso incluían una cláusula donde se indicaba que serían derogadas el 1.º de julio de 2009.

**741.** De acuerdo con el Gobierno, cuando se producen controversias en las negociaciones de estos convenios especiales no pueden llevarse a cabo acciones sindicales. En el sector público, generalmente el Comité Salarial Nacional o un comité independiente pueden abordar las controversias. No obstante, las controversias acerca de las disposiciones sobre las horas de trabajo no pueden dirimirse por medio de estos mecanismos. Si las partes no se ponen de acuerdo, se aplicará el marco general de la ley.

**742.** El Gobierno añade que el nuevo convenio ATB, que entró en vigor el 1.º de octubre de 2009, tiene mayor alcance que el anterior, ya que también abarca a los inspectores de fronteras, los funcionarios públicos empleados en la fiscalía, los investigadores especiales, los escoltas de transporte y determinados agentes secretos. Se trata de un convenio bastante extenso que comprende 17 secciones sobre múltiples condiciones relacionadas con las horas de trabajo y las horas extraordinarias. Las disposiciones relativas a los períodos de descanso figuran en la sección 5, párrafo 5), con la base formal de la sección 10-12, párrafo 4), de la ley.

### ***Reglamento sobre las exenciones de las disposiciones relativas a las horas de trabajo de los funcionarios de policía, etc., previstas en la Ley sobre el Entorno de Trabajo***

**743.** El Gobierno señala que el 20 de marzo de 2009 el Ministerio de Trabajo despachó un proyecto de reglamento sobre los períodos de descanso de los funcionarios de policía para presentarlo en una audiencia pública que debía celebrarse como máximo el 8 de mayo del mismo año. La fecha de vencimiento de las disposiciones sobre las horas de trabajo incluidas en el convenio ATB era el último día de junio de 2009, y el Ministerio pretendía que el reglamento entrase en vigor el 1.º de julio de aquel año. Con la elección de esta fecha se trataba de evitar que el reglamento se interpusiese con el convenio ATB vigente y en vigor. Se tituló «Reglamento sobre las exenciones de los funcionarios de policía, etc., respecto al cumplimiento de las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a las horas de trabajo». Se aprobó el 26 de junio de 2009 y entró en vigor el 1.º de julio del mismo año.



744. Bajo ciertas circunstancias, el reglamento permite períodos de descanso de menos de 11 horas y, en algunos casos límite, inferiores a ocho horas, en relación con las horas extraordinarias. Además, incluye disposiciones sobre los períodos de descanso compensatorio u otras medidas de protección apropiadas, el número de períodos reducidos de descanso seguidos que se permiten, etc.
745. El Gobierno afirma que Noruega no ha violado los Convenios núms. 98 y 154 al aprobar el reglamento considerado, y expone los siguientes argumentos:
- *Ambos convenios son aplicables al servicio de policía.* El Gobierno está de acuerdo en que en la legislación nacional relativa a la negociación colectiva no existen exenciones jurídicas generales para la policía. Sin embargo, esto no significa que la libertad de negociación colectiva pueda interpretarse como absoluta. Las organizaciones sindicales deben ejercer su libertad dentro de los marcos de la legislación nacional vigente. Este principio queda explícitamente recogido en el artículo 8, párrafo 1), del Convenio núm. 87.
  - *La libertad de celebrar convenios colectivos no ha sido afectada.* La Ley sobre el Entorno de Trabajo constituye un marco que fija el alcance que pueden tener las disposiciones sobre las horas de trabajo y determina las opciones relativas a posibles divergencias del propio marco expresadas a través de convenios colectivos o exenciones concedidas por las autoridades. Normalmente el reglamento sobre las horas de trabajo sustituye las disposiciones previstas en la ley. Por su parte, la ley, o el reglamento autorizado por ésta, no regula el deber individual de trabajar, que emana de convenios individuales o colectivos. De acuerdo con los artículos 1-9 de la ley, ésta no constituye un impedimento para alcanzar convenios que faciliten a los trabajadores unas mejores condiciones laborales que las que establece la propia ley. A pesar de que el reglamento puede afectar la posición negociadora de los empleados, de conformidad con la ley existe la misma libertad de negociar y celebrar convenios colectivos sobre las disposiciones relativas a las horas de trabajo. Esto queda claramente ilustrado por el hecho de que en el verano de 2009 las partes entablaron negociaciones y alcanzaron un nuevo convenio colectivo sobre, entre otras cuestiones, los períodos de descanso. Ese convenio sigue vigente, de modo que hasta la fecha el reglamento no se ha aplicado. Además, el artículo del convenio ATB que incluye disposiciones sobre los períodos de descanso constituye tan sólo una pequeña parte de este último (uno de los 17 artículos que lo componen).
  - *El derecho a usar la autoridad legalmente válida para aprobar nuevos reglamentos.* Además, según el Gobierno, al celebrar convenios colectivos sobre una cuestión determinada, debe existir ciertamente un fundamento jurídico claro y sólido para aducir que el Gobierno en todo momento ha renunciado a su derecho a usar la autoridad legalmente válida para aprobar nuevos reglamentos. En el caso que nos ocupa no existe ese fundamento. Por el contrario, el reglamento sobre los períodos de descanso debe evaluarse teniendo en cuenta la función particular de la policía en la sociedad.

### **Fundamento jurídico del reglamento**

746. El reglamento de 2009 sobre los períodos de descanso en el servicio de policía se fundamenta jurídicamente en dos disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo. De acuerdo con la sección 1-2, párrafo 4), el Rey puede disponer, mediante un decreto, que algunas partes de la administración pública queden total o parcialmente exentas de la obligación de aplicar la ley cuando la actividad sea de carácter tan especial que resulte difícil adaptarla a sus disposiciones. Esta norma proporciona el fundamento jurídico para aprobar exenciones de todas las disposiciones incluidas en la ley. En la sección 10-12,

párrafo 9), se establece que, si el trabajo fuese de carácter tan especial que resultara difícil adaptarlo a las disposiciones del capítulo 10, el Ministerio, por medio de un decreto, podría dictar normas especiales disponiendo exenciones de estas disposiciones. Esta segunda disposición permite aprobar exenciones y normas especiales distintas de las que se mencionan en el capítulo 10 de la ley.

- 747.** El Gobierno hace hincapié en que lo esencial de ambas secciones es que el trabajo debe ser de carácter tan especial que resulte difícil adaptarlo a las disposiciones del capítulo 10. En 1977 ya se aprobó un reglamento sobre los ajustes para algunos sectores de la administración pública, incluidos los funcionarios de policía, que entre otras cosas incidía en el derecho de este servicio a divergir de las disposiciones que establecían marcos para las horas extraordinarias. Esta disposición sigue vigente en un nuevo reglamento aprobado el 16 de diciembre de 2005 (núm. 1567). Por consiguiente, durante mucho tiempo se ha considerado que el servicio de policía es de un carácter tan especial que tiene derecho a gozar de exenciones respecto de las disposiciones sobre las horas de trabajo.
- 748.** Además, el Gobierno considera que la referencia a la «dificultad de adaptar el trabajo a las disposiciones», en la sección 10-12, párrafo 9), puede interpretarse de forma algo más amplia que en la correspondiente disposición de la precedente ley de 1977, que establecía que había de resultar imposible adaptar el trabajo a las disposiciones relativas a las horas de trabajo.
- 749.** De acuerdo con el Gobierno, la función y el deber de la policía noruega se derivan de la Ley de Policía y el decreto sobre la policía (*Politiinstruksen*). En consecuencia, las tareas principales de la policía son mantener el orden público y la seguridad y prevenir la delincuencia y otras formas de violencia. La policía tiene el derecho y la obligación de intervenir, si es necesario por la fuerza, para mantener el derecho y el orden público, perseguir los delitos y aplicar o hacer respetar las decisiones judiciales. Ninguna otra institución o ningún otro funcionario público tienen tareas ni autoridad comparables a las de la policía en tiempos de paz. Esto pone de relieve la excepcional posición que detenta la policía en la sociedad para velar por la vida, la salud y la propiedad.
- 750.** El Gobierno también indica que las tareas de la policía están en gran medida determinadas por los incidentes que tienen lugar. Cuando se producen incidentes y accidentes de gran proporción o en la fase inicial de casos penales de gran magnitud, no siempre resultará posible asignar suficiente personal de modo que pueda cumplirse el requisito de un período de descanso de un mínimo de 11 horas (y, en algunos casos limitados, de ocho horas).
- 751.** Teniendo en cuenta las tareas y el carácter especial del servicio de policía, el Gobierno concluye que no es posible llevar a cabo algunas partes de sus obligaciones sobre la base exclusiva de las disposiciones sobre los períodos de descanso previstas en la ley. La necesidad de establecer exenciones se relaciona tanto con las disposiciones relativas a las horas extraordinarias como con las que regulan los períodos de descanso (sección 10-8 de la ley). Como se mencionó más arriba, durante muchos años las exenciones de las disposiciones relativas a las horas extraordinarias se ordenaron por medio de un reglamento especial que sigue vigente. La necesidad de establecer ese reglamento no se ha visto cuestionada por las organizaciones de trabajadores. Considerando el fundamento jurídico de la ley, el Gobierno cree firmemente que el reglamento sobre los períodos de descanso del servicio de policía está suficientemente motivado.

### **Situación en junio de 2009**

- 752.** En junio de 2009, el Gobierno estaba pasando por una situación muy difícil. Las negociaciones entre el querellante y el FAD habían llegado a un punto en que era realista prever que las negociaciones para un nuevo convenio ATB fracasaran. Resultaba muy

evidente que si el capítulo 10 de la Ley sobre el Entorno de Trabajo constituía exclusivamente el marco jurídico para los períodos de descanso en las disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía, éste no podría cumplir con sus tareas con arreglo a la Ley de Policía. Debido al riesgo que hubiera supuesto una posible violación de la Ley de Policía, el 26 de junio se aprobó el reglamento. Sin embargo, éste no entró en vigor hasta la expiración del convenio ATB vigente, a final del mes de junio. Además, el reglamento mantuvo en gran medida las disposiciones de dicho convenio relativas a los períodos de descanso, las cuales constituían un arreglo que los empleados afectados habían aceptado durante años. En opinión del Gobierno, esto no representa una vulneración de los Convenios núms. 98 ó 154.

- 753.** El hecho de que en 2009 las partes alcanzaran un acuerdo sobre el convenio ATB no modifica lo anterior. El Gobierno sostiene que la necesidad de previsibilidad de la sociedad y la necesidad de continuidad de la policía requerían disponer de un reglamento, en caso de que en el futuro fracasaran las negociaciones. Si existen razones evidentes y de importancia primordial que justifiquen establecer otro marco para los arreglos relacionados con las horas de trabajo en el servicio de policía, distinto de los previstos de conformidad con el capítulo 10 de la ley, dicho marco relativo a necesidades críticas debe establecerse mediante un reglamento en lugar de librarse a negociaciones y acuerdos entre las organizaciones de empleadores y las organizaciones de trabajadores, y a la fuerza relativa entre esas dos partes.
- 754.** Para concluir, el Gobierno declara que, a su juicio, la aprobación del reglamento sobre las exenciones de los funcionarios de policía, etc., respecto al cumplimiento de las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a las horas de trabajo no puede considerarse un incumplimiento de los Convenios núms. 98 ó 154.

### C. Conclusiones del Comité

- 755.** *El Comité observa que en el presente caso la organización querellante alega la injerencia del Gobierno en la negociación colectiva en el servicio de policía.*
- 756.** *El Comité toma nota de que el querellante declara que:*
- i) Visto que en la Ley sobre los Conflictos en la Función Pública, de 18 de julio de 1958, no se establecen diferencias entre los empleados del servicio de policía y otros funcionarios públicos, el cuerpo de policía noruego goza de plena libertad sindical y de los derechos de negociación colectiva, y en virtud de la Ley de Policía, en su forma enmendada por el real decreto núm. 8, de 3 de febrero de 1995, desde esa fecha goza del derecho de huelga.*
  - ii) En relación con las horas de trabajo del servicio de policía, desde el decenio de 1970 se han establecido las disposiciones pertinentes en convenios colectivos independientes para diversos grupos de funcionarios públicos, teniendo presente que cuando el convenio colectivo expire o no regule las horas de trabajo, se aplicarán las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo (véase la sección 10-8: un mínimo de 11 horas de descanso cada 24 horas; excepcionalmente, la duración del tiempo de descanso puede reducirse a ocho horas por medio de un convenio colectivo).*
  - iii) Desde 1999 se viene aplicando un convenio colectivo para todos los grupos de empleados dentro del servicio de policía, denominado convenio ATB, que se ha renegociado con diversos intervalos.*

- iv) *Desde el 1.º de junio de 2007, el convenio ATB incluye cambios importantes con respecto de las disposiciones sobre los períodos de descanso establecidas por la ley (períodos de descanso inferiores a ocho horas en un plazo de tiempo de 24 horas), y se prorrogó por primera vez del 1.º de enero de 2008 al 30 de junio del mismo año.*
- v) *Cuando se renegoció el convenio, los sindicatos criticaron que las exenciones relativas a los períodos de descanso breves (véase la sección 5, párrafo 5)) raramente se utilizarían, y las partes acordaron evaluarlas y revisarlas antes del 1.º de enero de 2009, así como prorrogar el convenio ATB para el período que abarca del 1.º de julio de 2008 al 31 de diciembre de 2009 en el entendimiento de que dichas exenciones solamente estarían en vigor hasta el 30 de junio de 2009.*
- vi) *La evaluación puso de manifiesto numerosos incumplimientos de la ley y el convenio ATB y reveló que se hacía un gran uso de las exenciones, lo que implicó el deterioro de las condiciones de trabajo.*
- vii) *Durante el otoño de 2008 y la primavera de 2009, en el servicio de policía se vivió una atmósfera generalizada de inquietud y frustración por la dotación insuficiente de personal y por el uso irresponsable de las disposiciones de exención relativas a las horas de trabajo, pero los sindicatos lograron prevenir cualquier acción ilegal.*
- viii) *El 26 de enero de 2009, el Gobierno anunció su intención de aprobar un reglamento similar a las exenciones en vigor acordadas en el convenio ATB.*
- ix) *El 29 de enero de 2009 tuvo lugar una huelga política legal de una hora y media de duración contra el reglamento anunciado.*
- x) *Durante las negociaciones en curso entre el querellante y el FAD sobre un convenio colectivo relativo a las horas de trabajo en el servicio de policía, el 26 de junio de 2009 el Gobierno aprobó el reglamento sobre las exenciones de los funcionarios de policía, etc., respecto al cumplimiento de las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a las horas de trabajo, que entró en vigor el 1.º de julio de 2009.*
- xi) *El reglamento contiene disposiciones sobre los períodos de descanso de los empleados del servicio de policía (incluido el personal civil) que permiten exenciones inferiores a ocho horas, las cuales anteriormente estaban sujetas a negociación colectiva y ya se habían incluido en el convenio colectivo ATB en vigor.*
- xii) *En teoría, el reglamento podría modificarse mediante disposiciones en un convenio colectivo, pero en la práctica esto afectó las negociaciones en curso porque representa una condición en mayor o menor medida no negociable que se aplicaría en caso de que las partes no alcanzaran un convenio.*
- xiii) *Por consiguiente, debido al debilitamiento de la posición del sindicato y a la obligación de mantener la paz laboral en el marco de la negociación de convenios colectivos independientes sobre cuestiones que no se han abordado en el convenio colectivo nacional, las negociaciones resultaron ilusorias y condujeron a las partes a alcanzar un resultado predeterminado que favorecía la posición del empleador.*
- xiv) *Ante esta situación, los sindicatos tuvieron que aceptar el contenido fundamental del reglamento, que se incorporó en un convenio nuevo y exhaustivo sobre las horas de trabajo concertado entre las confederaciones y el FAD, vigente entre el 1.º de octubre de 2009 y el 31 de diciembre de 2012.*
- xv) *De acuerdo con el querellante, el Gobierno, actuando como empleador de la policía y al mismo tiempo como parte en las negociaciones, interfirió de forma indebida en el*

*proceso del convenio colectivo ejerciendo su autoridad como legislador para elaborar un reglamento en el marco de la Ley sobre el Entorno de Trabajo con la intención de controlar las negociaciones en curso sobre las horas de trabajo del servicio de policía, de forma que violaba los Convenios núms. 98 y 154.*

- xvi) En su opinión, esos convenios se aplican plenamente a la policía porque, al ratificarlos, Noruega no aprobó ninguna exención respecto de los derechos de negociación colectiva de la policía, y la ley no determina de forma clara e inequívoca ninguna restricción de dichos derechos.*
- xvii) Además, el reglamento aprobado se aplica no sólo a los funcionarios de policía sino también al personal civil del servicio de policía.*
- xviii) Si las autoridades noruegas consideran que se ha producido una ruptura de la paz laboral, deberían responder imponiendo sanciones y no limitando los derechos de negociación colectiva.*
- xix) Por último, el querellante pide que el reglamento sea derogado para evitar que vuelva a repetirse la misma situación cuando expire el convenio colectivo actual.*

**757.** *El Comité toma nota de que el Gobierno declara que:*

- i) El derecho de sindicación y de negociación colectiva es un elemento fundamental de la justicia noruega, y está respaldado por la legislación mediante procedimientos para solucionar conflictos.*
- ii) La Ley sobre el Entorno de Trabajo (capítulo 10) constituye el marco fundamental para la ordenación del tiempo de trabajo, del cual las empresas (tanto públicas como privadas) pueden divergir en determinadas circunstancias mediante la aprobación de convenios colectivos o exenciones aceptadas por la autoridad supervisora.*
- iii) Existe una larga tradición de celebrar convenios colectivos especiales sobre las condiciones salariales y laborales del servicio de policía; pero cuando se producen controversias en las negociaciones de esos convenios especiales no pueden llevarse a cabo acciones sindicales.*
- iv) El pertinente convenio ATB preveía diversas exenciones de las disposiciones relativas a las horas de trabajo y los períodos de descanso normales, y en general tenía vigencia hasta el 31 de diciembre de 2009 y más adelante siempre y cuando alguna de las partes no comunicara su disconformidad con ello; no obstante, las disposiciones sobre los períodos de descanso incluían una cláusula donde se indicaba que éstas serían derogadas el 1.º de julio de 2009.*
- v) El 20 de marzo de 2009, el Ministerio de Trabajo despachó un proyecto de reglamento sobre los períodos de descanso de los funcionarios de policía para presentarlo en una audiencia pública. El Gobierno se encontraba ante una situación en la cual las negociaciones sobre un nuevo convenio ATB entre las partes habían llegado a un punto en que era probable que fracasaran. Debido al riesgo de que el servicio de policía no pudiera cumplir con sus tareas en el marco jurídico de la ley, el 26 de junio se aprobó el reglamento, que entró en vigor el 1.º de julio de 2009 tras la expiración de estas disposiciones en el convenio ATB.*
- vi) Bajo ciertas circunstancias, el reglamento permite períodos de descanso de menos de 11 horas y, en algunos casos límite, inferiores a ocho horas, en relación con las horas extraordinarias. Mantiene en gran medida las disposiciones del convenio ATB*



*relativas a los períodos de descanso, es decir que constituye un arreglo que los empleados afectados aceptaron durante años.*

- vii) Noruega no ha violado los Convenios núms. 98 y 154. Ambos convenios son aplicables al servicio de policía, y aunque en la legislación nacional relativa a la negociación colectiva no existen exenciones jurídicas generales para la policía, esto no significa que la libertad de negociación colectiva pueda interpretarse como absoluta. Las organizaciones sindicales deben ejercer su libertad dentro del marco de la legislación nacional vigente. Este principio queda explícitamente recogido en el artículo 8, párrafo 1), del Convenio núm. 87.*
- viii) No puede aducirse que el Gobierno al celebrar convenios colectivos sobre una determinada cuestión haya renunciado por completo a su derecho a usar un fundamento jurídico válido para aprobar nuevos reglamentos. El reglamento se fundamenta jurídicamente en dos disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo. De acuerdo con los artículos 1-2, párrafo 4), el Rey puede disponer, mediante un decreto, que algunas partes de la administración pública queden total o parcialmente exentas de la obligación de aplicar la ley cuando la actividad sea de carácter tan especial que resulte difícil adaptarla a sus disposiciones. En los artículos 10-12, párrafo 9), se establece que, si el trabajo fuese de carácter tan especial que resultara difícil adaptarlo a las disposiciones del capítulo 10, el Ministerio, por medio de un decreto, podría dictar normas especiales disponiendo exenciones de estas disposiciones.*
- ix) El Gobierno hace hincapié en que lo esencial de ambas secciones es que el trabajo debe ser de carácter tan especial que resulte difícil adaptarlo a las disposiciones pertinentes. En vista de la excepcional posición que detenta la policía en la sociedad para velar por la vida, la salud y la propiedad, y teniendo en cuenta que sus tareas en gran medida están determinadas por los incidentes que tienen lugar, no siempre resulta posible cumplir el requisito de un período de descanso de un mínimo de 11 horas (y, en algunos casos limitados, de ocho horas). La necesidad de establecer exenciones se relaciona tanto con las disposiciones relativas a las horas extraordinarias como con las que regulan los períodos de descanso. Las exenciones de las disposiciones relativas a las horas extraordinarias se ordenaron por medio de un reglamento especial a partir de 1977.*
- x) La Ley sobre el Entorno de Trabajo constituye un marco que regula la ordenación del tiempo de trabajo y ofrece opciones para posibles divergencias expresadas a través de convenios colectivos o exenciones concedidas por las autoridades. Normalmente el reglamento establecido en virtud de la ley sustituye las disposiciones previstas en ella. A pesar de que el reglamento de 2009 puede afectar la posición negociadora de los empleados, se mantienen la misma libertad de negociar y celebrar convenios colectivos sobre la ordenación del tiempo de trabajo.*
- xi) Esto queda claramente ilustrado por el hecho de que en el verano de 2009 las partes entablaron negociaciones y alcanzaron un nuevo convenio colectivo ATB que entró en vigor el 1.º de octubre del mismo año. La sección del convenio ATB que incluye disposiciones sobre los períodos de descanso constituye tan sólo una pequeña parte de él (uno de los 17 artículos que lo componen).*
- xii) El convenio ATB sigue vigente, de modo que hasta la fecha el reglamento no se ha aplicado. No obstante, la necesidad de previsibilidad de la sociedad y la necesidad de continuidad de la policía requerían disponer de un reglamento, en caso de que en el futuro fracasaran las negociaciones. Si existen razones evidentes y de importancia primordial que justifiquen establecer otro marco para la ordenación del tiempo de trabajo en el servicio de policía, distinto de los previstos de conformidad con el*

capítulo 10 de la ley, dicho marco, en lo que respecta a las necesidades críticas, debe establecerse mediante un reglamento.

- 758.** *Teniendo en cuenta que el caso examinado se refiere a una presunta injerencia en las negociaciones colectivas en el servicio de policía, el Comité toma nota de que Noruega ha ratificado los Convenios núms. 98, 151 y 154. Respecto a la aplicación de esos instrumentos al cuerpo de policía, los Convenios núms. 98 y 151 contienen una disposición que reza como sigue: «La legislación nacional deberá determinar el alcance de las garantías previstas en el presente convenio en lo que se refiere a su aplicación a las fuerzas armadas y a la policía» (artículo 5, párrafo 1, del Convenio núm. 98; artículo 1, párrafo 3, del Convenio núm. 151). El Convenio núm. 154 contiene una disposición similar que estipula lo siguiente: «La legislación o la práctica nacionales podrán determinar hasta qué punto las garantías previstas en el presente Convenio son aplicables a las fuerzas armadas y a la policía» (artículo 1, párrafo 2, del Convenio núm. 154). El Comité consideró anteriormente que era evidente que la Conferencia Internacional del Trabajo pretendía dejar que cada Estado determinase el alcance hasta el cual era deseable reconocer a los miembros de las fuerzas armadas y del cuerpo de policía los derechos previstos por el Convenio núm. 87. El Comité estima que las mismas consideraciones resultan aplicables a los Convenios núms. 98, 151 y 154.*
- 759.** *Sin embargo, el Comité observa con interés que algunos Estados Miembros han reconocido el derecho de sindicación y de negociación colectiva del cuerpo de policía y las fuerzas armadas de conformidad con los principios de la libertad sindical. En particular, el Comité toma nota de que en Noruega el servicio de policía goza de libertad sindical desde hace más de 50 años, y que tiene derecho de huelga desde hace más de 15 años. Asimismo, observa que el querellante y el Gobierno coinciden en que: i) los convenios pertinentes son aplicables al servicio de policía, y en la legislación nacional no existen exenciones jurídicas generales para la policía respecto de la negociación colectiva; y ii) existe una larga tradición de celebrar convenios colectivos especiales sobre las condiciones laborales del servicio de policía, incluida la ordenación del tiempo de trabajo.*
- 760.** *Habida cuenta de lo anterior, y en la medida determinada por la legislación, los reglamentos y la práctica nacionales en Noruega (artículo 5, párrafo 1, del Convenio núm. 98; artículo 1, párrafo 3, del Convenio núm. 151; y artículo 1, párrafo 2, del Convenio núm. 154), el Comité coincide con la opinión del Gobierno en que los principios fundamentales en los que se basan esos convenios deberían respetarse para todas las categorías de trabajadores que abarca el reglamento. El Comité observa que los alegatos de las organizaciones ponen de relieve en particular el problema que se presenta cuando no está clara la separación del papel del Gobierno en tanto que legislador y empleador. El Comité invita por lo tanto al Gobierno a que, en el marco de la legislación nacional vigente, lleve a cabo negociaciones colectivas de buena fe en el servicio de policía con miras a alcanzar un acuerdo sobre condiciones de trabajo, incluyéndose las horas de trabajo.*

## **Recomendación del Comité**

- 761.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité pide al Consejo de Administración que apruebe la siguiente recomendación:*

***El Comité invita al Gobierno a que, en el marco de la legislación nacional vigente, lleve a cabo negociaciones colectivas de buena fe en el servicio de policía con miras a alcanzar un acuerdo sobre condiciones de trabajo, incluyéndose las horas de trabajo.***

CASO NÚM. 2855

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno del Pakistán  
presentada por  
la Federación de Trabajadores del Pakistán (PWF)**

***Alegatos: la organización querellante alega que la dirección del Banco Nacional del Pakistán despidió ilegalmente al secretario general de la Federación Sindical del Banco Nacional del Pakistán, Sr. Syed Jahangir***

**762.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de mayo-junio de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 364.º informe, párrafos 760 a 771, aprobado por el Consejo de Administración en su 315.ª reunión (junio de 2012)].

**763.** El Gobierno envió sus observaciones en una comunicación de fecha 27 de mayo de 2013.

**764.** El Pakistán ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Examen anterior del caso**

**765.** En su examen de mayo-junio de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones [véase 364.º informe, párrafo. 771]:

Tomando nota de que, según el Gobierno, se encuentran pendientes de resolución judicial dos causas relativas al Sr. Syed Jahangir, el Comité espera firmemente que los tribunales tomen en consideración toda la información relativa al presunto carácter antisindical del despido teniendo presentes estos principios, y que se dicten las decisiones pertinentes en muy breve plazo. El Comité pide al Gobierno que tome medidas, en consulta con las partes interesadas, para asegurar el reintegro del Sr. Syed Jahangir en espera de la decisión final de los tribunales. El Comité pide al Gobierno y a la organización querellante que comuniquen las sentencias judiciales tan pronto como se dicten, así como cualquier otra información relacionada con el carácter antisindical de este despido.

**B. Respuesta del Gobierno**

**766.** En su comunicación de fecha 27 de mayo de 2013, el Gobierno indica que todos los recursos relativos al Sr. Syed Jahangir fueron resueltos y proporciona a este respecto una carta de la Comisión Nacional de Relaciones Laborales que confirma que el Sr. Jahangir ha sido reintegrado en su puesto de trabajo.

**C. Conclusiones del Comité**

**767.** *El Comité recuerda que la organización querellante en este caso alega el despido ilegal del Sr. Syed Jahangir, secretario general de la Federación Sindical del Banco Nacional del Pakistán, por la dirección del Banco Nacional, el 20 de octubre de 2010. Recuerda asimismo que, tras la suspensión de la orden de despido que dictó la Comisión Nacional*

*de Relaciones Laborales (NIRC), la dirección del banco se negó a reincorporarlo y a pagarle las sumas que legalmente le corresponden, y además se dirigió al Tribunal Superior de Sindh, Karachi, para obtener que se suspendiera la ejecución del dictamen, aduciendo que la NIRC no era competente para suspender la orden de despido. El Tribunal Superior ordenó, el 28 de octubre de 2010, el mantenimiento del statu quo hasta la siguiente audiencia.*

**768.** *El Comité toma nota con interés de la información proporcionada por el Gobierno acerca del reintegro del Sr. Jahangir. En estas circunstancias, el Comité considera que el presente caso no requiere un examen más detenido.*

### **Recomendación del Comité**

**769.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que decida que este caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2964

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

### **Queja contra el Gobierno del Pakistán presentada por el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán**

*Alegatos: la organización querellante alega que el Registrador de sindicatos y la Comisión Nacional de Relaciones Laborales (NIRC) han declarado que el sindicato de la organización querellante ya no existe y han extendido un certificado de agente de negociación colectiva a un sindicato rival que perdió los referendos nacionales celebrados bajo los auspicios de la NIRC*

**770.** La queja figura en dos comunicaciones del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán (en adelante también Sindicato de las Hidroeléctricas) de fechas 7 de junio y 6 de julio de 2012.

**771.** El Gobierno remitió sus observaciones en una comunicación de fecha 12 de diciembre de 2012.

**772.** El Pakistán ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

## A. Alegatos de la organización querellante

**773.** En su comunicación de fecha 7 de junio de 2012, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán explica que es uno de los sindicatos más antiguos registrados tras la independencia del país y el sindicato nacional más importante de todo el sector y que representa a más de 140 000 trabajadores empleados en la mayor empresa pública suministradora de electricidad del Pakistán, a saber, la Dirección de Distribución de Agua y Energía (WAPDA), y en compañías eléctricas de todo el país. El sindicato se registró ante el Registrador de Sindicatos (certificado de registro núm. 46 de 1973, de fecha 15 de mayo de 1973), de conformidad con lo dispuesto en la ordenanza sobre relaciones de trabajo (IRO) de 1969. El sindicato ha ganado referendos nacionales en cuatro ocasiones, imponiéndose a su rival, el sindicato de la WAPDA de Paigham en 1999, 2001, 2004 y 2007 (en el último referendo con el 65 por ciento de los votos a favor en votación secreta). Su estatus nunca ha sido puesto en duda por el sindicato rival. La organización querellante alega que ha estado realizando campañas concertadas contra la privatización propuesta de la empresa pública de suministro de electricidad del país, instando al Gobierno a que la haga autosuficiente mediante la producción de electricidad a un precio más económico a través de centros de energía hidráulica, de carbón y eólica, en lugar de centros de energía independientes privados y de alquiler. El sindicato, que ha celebrado grandes protestas por todo el país a favor de la aceptación de estas peticiones, celebró tres de ellas en 2012 frente al Parlamento Nacional en Islamabad. La protesta celebrada por el sindicato del 8 al 11 de mayo de 2012 culminó con la reivindicación de los trabajadores de que se aceptasen las peticiones.

**774.** La organización querellante alega que el Registrador de sindicatos de la Comisión Nacional de Relaciones Laborales (NIRC), por medio de una orden de fecha 29 de mayo de 2012, declaró que la organización sindical querellante no existía, y otorgó un certificado de agente de negociación colectiva (CBA) a un sindicato rival que había perdido cuatro referendos nacionales celebrados bajo los auspicios de la NIRC. Según la organización querellante, dicha orden es contradictoria, puesto que, por un lado, en el último párrafo, el Registrador declara que el registro del sindicato sigue pendiente de cancelación, y pide a la NIRC que emprenda acciones para ejecutarla, y por otro lado, declara que el sindicato ha dejado de existir y certifica que el sindicato rival es el único sindicato y único agente de negociación colectiva en la empresa.

**775.** La organización querellante también alega que, en virtud del artículo 11 de la Ley de Relaciones de Trabajo (IRA), sólo la NIRC tiene competencia para cancelar el registro de un sindicato. Según esta disposición:

11. Cancelación de un registro. 1) Sin perjuicio de lo que establezcan otras disposiciones del presente artículo, el registro de un sindicato puede ser cancelado por el Registrador si el sindicato ha...

2) Si el Registrador considera que el registro del sindicato debe cancelarse, será preciso que presente una solicitud a la Comisión para que ésta le conceda la autorización de cancelar dicho registro.

3) El Registrador cancelará el registro del sindicato en un plazo de siete días a partir de la fecha de recepción de la autorización de la Comisión.

**776.** La organización querellante considera que la afirmación del Registrador en la orden impugnada está completamente infundada debido a que en el período transcurrido entre el vencimiento de la IRA de 2008, el 30 de abril de 2010, y la promulgación de la IRO de 2011 la legislación al respecto no era clara, puesto que no existía ninguna ley federal sobre relaciones de trabajo aplicable a esta cuestión, que la NIRC había dejado de existir y que el sindicato debía acogerse a la legislación provincial sobre relaciones de trabajo para seguir ejerciendo su derecho a la negociación colectiva. El estatus de sindicato nacional de todo el



sector que ostenta la organización se ha actualizado con la promulgación a nivel nacional de la IRO de 2011, y desde entonces, de la IRA de 2012. El registro del sindicato estuvo protegido durante dicho período. El certificado de registro otorgado al sindicato nunca fue retirado por la NIRC y, según la organización querellante, se trata de una prueba concluyente de su personalidad jurídica de conformidad con el artículo 10 de la IRA de 2012, que establece lo siguiente:

10. Certificado de registro. Cuando registra un sindicato de conformidad con el artículo 9, el Registrador emite un certificado de registro en la forma prescrita, que es la prueba concluyente de que el sindicato ha sido registrado con arreglo a esta ley.

**777.** Además, según la organización querellante, en la orden el Registrador no sólo reconoce que la personalidad jurídica del sindicato sigue en vigor, sino que también declara que dicho sindicato ha presentado documentos de los Registradores provinciales de Punjab, Khyber Pakhtoon Khawa (KPK) y Sindh según los cuales dicho sindicato no consta como registrado en sus provincias respectivas. A continuación reproducimos la parte de las órdenes que guarda relación con el asunto que nos ocupa:

2. La solicitud fue rechazada por el sindicato contrario, a saber, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. Entre otras cosas, se sostuvo que el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán estaba registrado como sindicato nacional de todo el sector con la certificación de registro núm. 46 de 1973, de fecha 15 de mayo de 1973 emitida en la forma prescrita por la legislación, el Formulario-C. Dicho certificado sigue vigente, al igual que la prueba exclusiva de que el sindicato ha sido debidamente registrado de conformidad con la IRO de 1969. El certificado del sindicato no ha sido invalidado. Se alegó asimismo que, hasta la fecha, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán no se había registrado a nivel provincial. Ningún Registrador provincial ha emitido certificado de registro alguno del sindicato en cuestión en la forma prescrita con un número de registro, lo que constituye una condición precedente para un certificado de registro.

10. Durante la presentación de los argumentos, el abogado del Sindicato de las Centrales Hidroeléctricas presentó copias de cartas de fechas 13 de abril de 2012, 2 de mayo de 2012 y 4 de mayo de 2012 de los registradores de las provincias de Punjab, Sindh y KPK respectivamente, por las que se informaba a los solicitantes de las razones por las que no se habían emitido certificados de registro provinciales para el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán.

**778.** La organización querellante alega que también se ha dirigido a la NIRC en pleno para que invalide la orden impugnada del Registrador. Según la organización querellante, la orden impugnada ha provocado gran malestar y frustración entre los trabajadores, ya que deniega los derechos fundamentales de sindicación y de negociación colectiva y declara inexistente al sindicato elegido agente de negociación colectiva con arreglo a ley a través de un referendo nacional. La organización querellante considera que la afirmación del Registrador de que el período protegido del agente de negociación colectiva ya ha vencido no procede, puesto que el artículo 19, 11) de la IRA de 2012 sobre la cuestión establece que el referendo no puede impugnarse hasta transcurridos tres años. El Registrador también ha pasado por alto el hecho de que el sindicato ha sido reconocido como agente de negociación colectiva por el empleador con arreglo al artículo 21 de la IRA de 2012. El caso sigue pendiente ante la NIRC.

**779.** La organización querellante alega asimismo que el sindicato no sólo ha estado negociando colectivamente con el empleador regularmente, sino que también ha celebrado periódicamente sus asambleas nacionales generales y de los órganos ejecutivos de conformidad con lo dispuesto en sus estatutos. Ha presentado sus informes de actividades, así como los resultados de la elección de los dirigentes sindicales convocada por el sindicato. De igual modo, con arreglo al artículo 16 de la IRA de 2012, el sindicato ha enviado su informe anual de auditoría regularmente, inclusive para los años 2010-2011, en

su condición de sindicato nacional. El Registrador nunca ha recusado la validez jurídica de estos informes que le han sido enviados regularmente.

**780.** En una comunicación de fecha 6 de julio de 2012, la organización querellante informa de que el sindicato ha interpuesto una solicitud de auto judicial ante el Tribunal Superior de Islamabad, para recusar la jurisdicción del Registrador de sindicatos de la NIRC para aprobar la orden impugnada de fecha 29 de mayo de 2012. El magistrado ha suspendido la orden del Registrador y la cancelación del registro del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. La organización querellante indica que el sindicato también convocó días de protesta el 30 de mayo y el 6 de junio de 2012.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**781.** En su comunicación de fecha 12 de diciembre de 2012, el Gobierno indica que tras una investigación sobre la queja mencionada, se deduce que tras la promulgación de la 18.<sup>a</sup> enmienda constitucional, el 10 de junio de 2011, el secretario general del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán presentó, ante el Registrador de sindicatos de la provincia de Punjab, una solicitud de registro del sindicato en las empresas de la WAPDA de Punjab, en nombre del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA de la provincia de Punjab con arreglo a lo establecido en la Ley de Relaciones de Trabajo de Punjab (PIRA) de 2010. El Registrador, en su carta de fecha 21 de junio de 2011, consideró que el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán de la provincia de Punjab se considerará registrado en virtud del artículo 79 de la PIRA de 2012 y se le otorgará el estatus de agente de negociación colectiva. De igual modo, los dirigentes del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán registraron sus sindicatos provinciales en las provincias de KPK, Balochistán y Sindh.

**782.** El Sindicato de Empleados de la WAPDA del Pakistán en Paigham, otro sindicato de la empresa, también presentó, con fecha de 18 de julio de 2011, una solicitud de certificado de agente de negociación colectiva a su nombre ante el Registrador de sindicatos de la NIRC, alegando ser el único sindicato de la empresa de la WAPDA y contar con una afiliación de más de un tercio de los trabajadores empleados en la misma. El Registrador, tras escuchar a ambas partes, declaró que, por disposición legal, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán había cesado de existir como sindicato de todo el sector. Certificó asimismo el estatus de agente de negociación colectiva en la WAPDA del sindicato solicitante. La orden del Registrador, de fecha 29 de mayo de 2012, fue recusada por el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán ante el Tribunal Superior de Islamabad y el Tribunal Superior de Balochistán en Quetta. El Gobierno señala que, dado que la cuestión está actualmente pendiente de resolución judicial ante el Tribunal Superior, no puede intervenir.

## **C. Conclusiones del Comité**

**783.** *El Comité observa que, en el presente caso, la organización querellante, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán, alega que el Registrador de sindicatos de la NIRC ha declarado que la organización sindical querellante ha dejado de existir y ha emitido un certificado de agente de negociación colectiva a un sindicato rival que había sido derrotado anteriormente en referendos nacionales celebrados bajo los auspicios de la NIRC. El Comité toma nota de que la decisión impugnada de la NIRC de fecha 29 de mayo de 2012, reproducida a continuación, constituye un buen resumen del caso.*

1. *El Sindicato de Empleados de la WAPDA del Pakistán en Paigham presentó, con fecha de 18 de julio de 2011, una solicitud abreviada en la que pedía un certificado de agente de negociación colectiva a su nombre habida cuenta de que era el único sindicato de la WAPDA en la empresa y contaba con una afiliación de más de un tercio del total de los trabajadores empleados en la misma. ... En el informe se pone de manifiesto que, según el sindicato solicitante, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán ha dejado de existir debido a que cuatro sindicatos provinciales distintos se crearon a partir del mismo, y todos los miembros cesaron su afiliación en el primero. El sindicato solicitante presentó una lista de sus miembros junto con la solicitud en la que figura que cuenta con una afiliación superior a un tercio, un requisito necesario para obtener el certificado de agente de negociación colectiva según establece el artículo 19, 1) de la IRO de 2011. El Registrador considera que al sindicato solicitante se le puede otorgar el certificado de agente de negociación colectiva por ser el único sindicato de la WAPDA en la empresa.*

2. *La solicitud fue rechazada por el sindicato contrario, a saber, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán, que, entre otras cosas, alegó que estaba registrado como sindicato nacional de todo el sector con el certificado de registro núm. 46 de 1973, de fecha 15 de mayo de 1973, emitido en la forma prescrita por la legislación, el Formulario-C. Dicho certificado sigue vigente, al igual que la prueba exclusiva de que el sindicato ha sido debidamente registrado de conformidad con la IRO de 1969. El certificado del sindicato no ha sido invalidado. Alegó asimismo que, hasta la fecha, no se había registrado a nivel provincial. Ningún Registrador provincial ha emitido certificado de registro alguno del Sindicato de las Hidroeléctricas en la forma prescrita con un número de registro, lo que constituye una condición precedente para su validez.*

...

5. *En el expediente consta que en 1973 el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán estaba registrado ante la NIRC como sindicato de todo el sector. Las últimas elecciones internas se celebraron el 16 de mayo de 2009, para un período de dos años, y fueron elegidos 65 dirigentes. ... Se indica asimismo que, el 10 de junio de 2011, el Sr. Khurshid Ahmad, secretario general del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán, presentó una solicitud ante la Dirección de Bienestar Laboral de Punjab en la que solicitaba el registro del sindicato de las empresas de la WAPDA en Punjab como «Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA de la Provincia de Punjab» de conformidad con la Ley de Relaciones de Trabajo de Punjab de 2010. El secretario general también presentó una resolución del órgano general de fecha 10 de junio de 2011, aprobada por los trabajadores, instando al Director de Bienestar Laboral de Punjab a que se registrase el sindicato de conformidad con la ley. En las actas de la reunión del órgano general consta que los miembros del Sindicato de las Hidroeléctricas tramitaron el procedimiento con arreglo a la IRA de 2008, que había sido revocada el 30 de abril de 2010, tras la decisión del Tribunal Supremo de fecha 2 de junio de 2011 y la 18.ª enmienda de la Constitución de la República Islámica del Pakistán, según las cuales, la Comisión había cesado de existir. En los procedimientos del órgano general mencionados, el sindicato alegaba que tenía 70 000 afiliados en la provincia de Punjab. El órgano general eligió a 25 dirigentes sindicales. También aprobó los estatutos del sindicato. En la carta de respuesta a la solicitud, de fecha 21 de junio de 2006, el Registrador de sindicatos de Punjab estimaba que el «Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán de la provincia de Punjab» se considerará registrado (cita textual) de conformidad con el artículo 79 de la PIRA de 2010, con el estatus de agente de negociación colectiva.*

6. *Asimismo, ... un miembro activo del Sindicato de las Hidroeléctricas se dirigió al Departamento de Trabajo de la provincia de KPK con alegatos similares de que la NIRC no existe desde la adopción de la 18.ª enmienda de la Constitución, que establece que las competencias relativas a los sindicatos como sujeto provincial han sido transferidas, quedando sujetas a la decisión del Tribunal Supremo de fecha de 2 de junio de 2011. Los documentos del registro, que fueron aprobados en la reunión del órgano general celebrada el 10 de junio de 2011 en el Ata Labour Hall de Peshawar, también se presentaron ante el Departamento de Trabajo de Peshawar; dichos documentos reflejaban que los miembros del Sindicato de las Hidroeléctricas que estaban registrados ante la NIRC, habían decidido registrarse en la provincia de KPK. Los miembros aprobaron los estatutos del Sindicato de*

las Hidroeléctricas de KPK y eligieron a sus dirigentes. En esta resolución se alegó la afiliación de 20 000 trabajadores. Como respuesta a la solicitud, en su carta del 21 de junio de 2011 el Registrador de sindicatos de KPK estimaba que el «Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán de la provincia de KPK se considerará registrado» (cita textual) de conformidad con el artículo 83 de la IRA de KPK de 2010, con el estatus de agente de negociación colectiva.

7. Junto con la solicitud de fecha 4 de junio de 2011 dirigida al Departamento de Trabajo de Baluchistán en Quetta, el secretario adjunto del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán también remitió otros documentos con la solicitud de atender la resolución adoptada por 5 600 miembros de dicho sindicato para registrar el sindicato a nivel provincial, de conformidad con el artículo 86, a) de la IRA de Baluchistán de 2010. A este respecto, el Sindicato de las Hidroeléctricas también se ha dirigido al Tribunal de Trabajo de Quetta. Dicho Tribunal remitió al Registrador de sindicatos de Baluchistán una orden de fecha 15 de julio de 2011 para registrar el sindicato. El Registrador de sindicatos, en cumplimiento de la orden del Tribunal de Trabajo, registró el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán a nivel provincial.

8. El presidente del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán remitió la solicitud, de fecha 15 de junio de 2011, al Departamento de Trabajo de Sindh, junto con las actas de la reunión del órgano general y los estatutos del sindicato, solicitando el registro del sindicato a nivel provincial por las mismas razones alegadas por los solicitantes antes mencionados en sus respectivas solicitudes. El sindicato afirmó tener afiliados en toda la provincia de Sindh. En su respuesta, carta de fecha 24 de junio de 2011, el Registrador de Sindh informó de que el sindicato se considerará registrado de conformidad con el artículo 87 de la IRA de Sindh de 2010, incluido su estatus de agente de negociación colectiva.

9. Todas las resoluciones para registrar los cuatro sindicatos provinciales nacidos del Sindicato nacional de las Hidroeléctricas fueron aprobadas en reuniones de los órganos generales. Con arreglo a la disposición 3 de la regla 12 de la normativa de la NIRC (PyF) de 1973, en los casos del órgano general, en los procedimientos debe figurar un número aproximado de miembros, y en los casos de un órgano ejecutivo, deben constar los nombres y las firmas de los dirigentes que han asistido a la reunión.

10. Habida cuenta de la situación, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán había cesado de existir, de forma tácita, como sindicato nacional de todo el sector. En todas las leyes de trabajo, desde 1960 a la IRA de 2012, los conceptos de «sindicato» y «sindicato registrado» se consideran distintos, y para la constitución de un sindicato el requisito principal es proporcionar la lista de los miembros y los nombres de los dirigentes. Por consiguiente, si los miembros/dirigentes dejan un sindicato y se unen a otro sindicato, el primero se verá privado de miembros/dirigentes. En tales circunstancias perderá su condición de sindicato por no cumplir con el requisito de afiliación necesario para ser considerado como tal. Todos los miembros/dirigentes del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán como sindicato de todo el sector se unieron a uno de los cuatro sindicatos provinciales recién constituidos, por lo que dejaron de ser miembros/dirigentes del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán como sindicato del sector. El artículo 3, a) de la segunda disposición de la IRA de 2012 reza como sigue:

«Habida cuenta de que ningún trabajador podrá afiliarse a más de un sindicato simultáneamente, al unirse a un sindicato nuevo, su afiliación al sindicato anterior quedará automáticamente invalidada.»

El abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas insistió en que, hasta la fecha, dicho sindicato no se había registrado a nivel provincial. Ningún Registrador provincial ha emitido certificado de registro alguno del sindicato en cuestión en la forma prescrita con un número de serie de registro, lo que constituye una condición precedente para su validez. El argumento del abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas no tiene valor legal dado que en la disposición figura el término «sindicato» no el término «sindicato registrado». Por consiguiente, es irrelevante que aún no se hayan otorgado los certificados de registro a los sindicatos provinciales. Cabe mencionar que el abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas admitió con franqueza que el sindicato estaba registrado en el Registro de Baluchistán por

orden del Tribunal de Trabajo. Durante la presentación de los argumentos, el abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas presentó copias de cartas de fechas 13 de abril de 2012, 2 de mayo de 2012 y 4 de mayo de 2012 de los Registradores de las provincias de Punjab, Sindh y KPK respectivamente, por las que se informaba a los solicitantes de las razones por las que no se habían emitido certificados provinciales de registro para el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. Esta situación establece y confirma que los miembros/dirigentes del Sindicato de las Hidroeléctricas habían, en efecto, presentado la solicitud de registro de los sindicatos a nivel provincial. No consta que las solicitudes de registro del Sindicato de las Hidroeléctricas a nivel provincial fuesen rechazadas. En estas circunstancias, las cartas de los Registradores de provincia mencionadas, según las cuales el Sindicato de las Hidroeléctricas se considerará registrado a nivel provincial con arreglo a las disposiciones aplicables de las respectivas leyes provinciales de relaciones de trabajo, revisten gran importancia y tienen valor de prueba.

11. El abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas alegó que, de conformidad con la IRA de 2008, así como con la IRO de 2011, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán estaba amparado por las cláusulas de excepción de las leyes de trabajo mencionadas. En respuesta a dichos argumentos, el abogado del sindicato solicitante alegó que las cláusulas de exención de las leyes mencionadas amparaban sólo a los sindicatos que existían cuando se promulgaron las leyes. El Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán no existía cuando se promulgó la IRO de 2011, a saber el 18 de julio de 2011, por consiguiente, la protección que prevé el artículo 88 de la IRO de 2011 no es aplicable a dicho sindicato. El abogado del sindicato solicitante alegó asimismo que cuando se promulgó la IRO de 2011, el sindicato solicitante era el único sindicato existente, registrado como sindicato de todo el sector, con afiliados en todas las provincias, por lo que era el único sindicato al amparo de la cláusula de exención, y por consiguiente con derecho a ser agente de negociación colectiva en virtud del artículo 19, i) de la IRA de 2012 y del artículo 17 de la Constitución del Pakistán.

12. El artículo 11 de la derogada IRO de 2011 y la IRA de 2012 abordan la invalidación del registro de un sindicato. A tenor de lo dispuesto en el inciso – del apartado 1 del artículo 11, el registro de un sindicato puede ser invalidado por un Registrador si el sindicato así lo ha solicitado o si ha dejado de existir. Habida cuenta de las circunstancias que anteceden, las disposiciones mencionadas serán de aplicación dado que el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán dejó de ser sindicato de todo el sector como consecuencia de su proceder.

...

15. A la luz de lo mencionado, la solicitud merece ser aceptada y el sindicato solicitante, el Sindicato de Empleados de la WAPDA del Pakistán en Paigham, tiene derecho a recibir el certificado de agente de negociación colectiva. Por consiguiente, se le otorga dicho certificado. La Comisión/NIRC procederá a la cancelación del registro del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán.

**784.** El Comité observa que la decisión del Registrador se basa, entre otras cosas, en su interpretación del artículo 3, a) de la IRA, que prohíbe la afiliación simultánea a dos sindicatos. El Comité toma nota de que, según la interpretación del Registrador, en virtud del artículo 3, a) de la IRA, los miembros de un sindicato provincial no pueden estar afiliados a un sindicato nacional. El Comité considera que esta interpretación no es conforme al artículo 5 del Convenio núm. 87, en la medida en que excluye la posibilidad de que un sindicato regional constituya un sindicato nacional a nivel de todo el sector. El Comité recuerda que la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones también ha estimado que el artículo 3, a) de la IRA, que sólo autoriza a los trabajadores a afiliarse a un único sindicato, puede perjudicar ilícitamente su derecho a constituir las organizaciones que estimen convenientes y a afiliarse a las mismas y pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para enmendar dicha disposición a fin de garantizar que los trabajadores puedan afiliarse a un sindicato sectorial a nivel nacional y provincial. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre las medidas adoptadas en este sentido.



- 785.** *El Comité observa que la orden del Registrador provocó la cancelación del registro del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán, tanto a nivel provincial como nacional, a pesar de su trayectoria en el sector, como se desprende de antiguos casos presentados ante el Comité [véanse los casos núms. 1175, 1383 y 2006]. Además, el Comité observa que la ausencia de legislación sobre relaciones laborales durante un período de tiempo ha creado un vacío legal que lleva a confusión en lo que atañe al estatus de los sindicatos a nivel nacional. A este respecto, en marzo de 2011 el Comité había expresado su «preocupación por los evidentes obstáculos que enfrentan actualmente los sindicatos nacionales de toda la industria para ejercer sus derechos, y observa que la falta de claridad en lo relativo al marco legislativo nacional para las relaciones laborales y el ejercicio de los derechos sindicales podría restringir considerablemente los derechos de libertad sindical de la organización nacional de trabajadores». También había señalado que debían «adoptarse disposiciones para garantizar que los sindicatos con implantación nacional y las organizaciones de empleadores puedan desempeñar sus actividades al nivel nacional de manera legal y efectiva» [véase el caso núm. 2799, 359.º informe, párrafos 986 y 988].*
- 786.** *El Comité toma nota de que la organización querellante ha interpuesto un recurso de apelación ante el Tribunal Superior de Islamabad contra la decisión del Registrador de cancelar su registro y que, a la espera de la vista, que había de celebrarse el 14 de junio de 2012, el Tribunal suspendió la orden del Registrador. El Comité considera que el hecho de que durante un año no se haya registrado el sindicato representa una grave violación y una injerencia. El Comité confía en que, a la espera de la vista pendiente ante el Tribunal Superior, se hayan restablecido los derechos del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. El Comité también confía en que la obligación contraída por el Pakistán de respetar, en la legislación nacional y en la práctica, los principios de libertad sindical y los convenios que ha ratificado libremente, será tomada en consideración por el Tribunal Superior y que se garantizará el derecho de la organización querellante a representar a sus miembros, tanto a nivel provincial como a nivel nacional. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la sentencia del Tribunal Superior de Islamabad.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 787.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para enmendar el artículo 3, a) de la IRA de 2012, con miras a garantizar que los trabajadores pueden afiliarse a sindicatos sectoriales tanto a nivel provincial como nacional. Pide al Gobierno que le mantenga informado sobre las medidas adoptadas al respecto, y*
  - b) el Comité confía en que, a la espera de la vista pendiente ante el Tribunal Superior, se hayan restablecido los derechos del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. El Comité también confía en que la obligación contraída por el Pakistán de respetar, en la legislación nacional y en la práctica, los principios de libertad sindical y los convenios que ha ratificado libremente, será tomada en consideración por el Tribunal Superior y que se garantizará el derecho de la organización querellante a representar a sus miembros, tanto a nivel provincial como a nivel nacional, según proceda. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la sentencia del Tribunal Superior de Islamabad.*

CASO NÚM. 2921

INFORME DEFINITIVO

## **Queja contra el Gobierno de Panamá**

**presentada por**

- **la Asociación Nacional de Funcionarios de la Caja de Seguro Social (ANFACSS)**
- **la Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social (AECSS)**
- **la Asociación de Médicos Odontólogos y Profesionales y Afines de la Caja del Seguro Social (AMOACSS) y**
- **la Confederación Nacional de Unidad Sindical Independiente (CONUSI)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan distintas violaciones de los derechos sindicales en la Caja de Seguro Social*

- 788.** La queja figura en una comunicación de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Caja de Seguro Social (ANFACSS), la Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social (AECSS), la Asociación de Médicos Odontólogos y Profesionales y Afines de la Caja del Seguro Social (AMOACSS) y la Confederación Nacional de Unidad Sindical Independiente (CONUSI) de fecha 30 de enero de 2012.
- 789.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 16 de mayo de 2012 y 8 de febrero de 2013.
- 790.** Panamá ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

### **A. Alegatos de los querellantes**

- 791.** En su comunicación de 30 de enero de 2012, la Asociación Nacional de Funcionarios de la Caja de Seguro Social (ANFACSS), la Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social (AECSS), la Asociación de Médicos Odontólogos y Profesionales y Afines de la Caja del Seguro Social (AMOACSS) y la Confederación Nacional de Unidad Sindical Independiente (CONUSI) alegan que desde que asumió la nueva administración de la Caja de Seguro Social se dio inicio a una política de violaciones de los derechos humanos y de la libertad sindical, en perjuicio de los gremios administrativos y del sector de la salud. Alegan que en este contexto, se desprestigia a los dirigentes sindicales por distintos medios de comunicación, se prohibió ejercer el derecho a la libre expresión y al derecho de reunión, se prohibieron los permisos sindicales, se fomenta la desafiliación a las organizaciones sindicales, se realizan traslados de dirigentes sindicales sin consulta y finalmente se despidió a los dirigentes sindicales, Sr. Juan Samaniego y Sra. Elineth Menchaca. Por último, las organizaciones querellantes manifiestan que como consecuencia de las violaciones de los derechos sindicales que se alegan, una gran cantidad de gremios decidieron conformar la Coordinadora Nacional de Gremios Unidos de la Caja de Seguro Social, por medio de la cual se han interpuesto acciones ante la Dirección General.

## B. Respuesta del Gobierno

- 792.** En su comunicación de 16 de mayo de 2012, el Gobierno informa que como resultado de una misión de asistencia técnica de la OIT que visitó Panamá en enero de 2012 se firmó el Acuerdo Tripartito de Panamá, mediante el cual se creó una comisión de implementación del acuerdo y la Comisión de tratamiento rápido de quejas en materia de libertad sindical y negociación colectiva. Indica el Gobierno que en el marco de esta última Comisión y con la asistencia de un moderador designado por la OIT, se abordó el tratamiento de este caso. En ese contexto se firmó un acuerdo en el que se propuso a la Caja de Seguro Social que dicte disposiciones para solucionar cinco de los alegatos presentados en el marco de la queja y se acordó continuar con las reuniones bipartitas para resolver todas las cuestiones planteadas en el caso ante el Comité.
- 793.** En su comunicación de fecha 8 de febrero de 2013, el Gobierno informa que el 5 de diciembre de 2012 la Caja de Seguro Social suscribió un acuerdo sobre libertades gremiales con las organizaciones querellantes, que fue avalado por la Iglesia Católica y la Defensoría del Pueblo, en el marco del cual la Caja se comprometió a garantizar y promover el principio de libertad gremial, así como el derecho de asociación y demás derechos y garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política. Asimismo, el Gobierno indica que también se estableció que: 1) la Caja de Seguro Social deroga y deja sin efecto el memorándum de 30 de junio de 2010 sobre desafiliación gremial; 2) todos los funcionarios respetarán el derecho de afiliación y desafiliación de cualquier gremio sin interferencia de ninguna índole; 3) la Caja de Seguro Social declara el firme respeto del derecho de libertad de expresión y a la libertad de información, ambos reconocidos por la Constitución Política bajo las limitaciones establecidas por ley, por lo que respeta y garantiza el derecho de los gremios a su libre ejercicio; y 4) se establecieron modalidades para ejercer el derecho a reunión y la concesión de permisos gremiales a través de la distribución de publicaciones, presentación de pliegos de petición y el otorgamiento de licencias y permisos a dirigentes agremiados para realizar o participar en actividades organizativas y de capacitación.

## C. Conclusiones del Comité

- 794.** *El Comité toma nota de que en el presente caso las organizaciones querellantes alegan distintas violaciones de los derechos sindicales (prohibición del ejercicio del derecho de reunión y de expresión, prohibición de los permisos sindicales, promoción de la desafiliación, traslados y el despido de dos dirigentes sindicales) en la Caja de Seguro Social.*
- 795.** *El Comité recuerda que en junio de 2012, tomó nota de que «a petición del Gobierno y en el marco de la Comisión de tratamiento rápido de quejas en materia de libertad sindical y negociación colectiva se realizó una misión de asistencia técnica/mediación sobre las cuestiones planteadas en la queja, en las que se habían alegado violaciones de los derechos sindicales en la Caja de Seguro Social y que en el marco de la misión las partes firmaron un acuerdo que incluye compromisos concretos, incluidas reuniones bipartitas. A este respecto, el Comité esperó que todas las cuestiones planteadas en la queja sean tratadas en seguimiento de este acuerdo y pidió al Gobierno y a las organizaciones querellantes que le mantengan informado de la evolución del cumplimiento de este acuerdo» [véase 364.º informe, párrafo 12].*
- 796.** *El Comité toma nota de que en una comunicación reciente el Gobierno informa que el 5 de diciembre de 2012 la Caja de Seguro Social suscribió un acuerdo sobre libertades gremiales con las organizaciones querellantes, que fue avalado por la Iglesia Católica y la Defensoría del Pueblo, en el marco del cual la Caja se comprometió a garantizar y promover el principio de libertad gremial, así como el derecho de asociación y demás*

*derechos y garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política. Asimismo, el Gobierno indica que también se estableció que: 1) la Caja de Seguro Social deroga y deja sin efecto el memorándum de 30 de junio de 2010 sobre desafiliación gremial; 2) todos los funcionarios respetarán el derecho de afiliación y desafiliación de cualquier gremio sin interferencia de ninguna índole; 3) la Caja de Seguro Social declara el firme respeto del derecho de libertad de expresión y a la libertad de información, ambos reconocidos por la Constitución Política bajo las limitaciones establecidas por ley, por lo que respeta y garantiza el derecho de los gremios a su libre ejercicio; y 4) se establecieron modalidades para ejercer el derecho a reunión y la concesión de permisos gremiales a través de la distribución de publicaciones, presentación de pliegos de petición y el otorgamiento de licencias y permisos a dirigentes agremiados para realizar o participar en actividades organizativas y de capacitación.*

**797.** *El Comité toma nota con interés de estas informaciones y espera firmemente que el acuerdo firmado entre las partes haya también tenido en cuenta los alegatos relativos al despido de dos dirigentes sindicales. En estas circunstancias, no proseguirá con el examen de los alegatos.*

### **Recomendación del Comité**

**798.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que considere que este caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2883

INFORME DEFINITIVO

### **Queja contra el Gobierno del Perú presentada por la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP)**

***Alegatos: la organización querellante alega que el Gobierno: 1) ha promovido la constitución de organizaciones sindicales en el sector de la construcción conformadas por personas de conducta delincencial, y 2) propuso modificar la integración del Directorio del Comité Nacional de Administración del Fondo para la Construcción de Viviendas y Centros Recreacionales para los Trabajadores de Construcción Civil (CONAFOVICER) — institución establecida como consecuencia de la negociación colectiva***

**799.** La queja figura en una comunicación de la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP) de fecha 30 de junio de 2011.

**800.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de 2 de marzo, 19 de julio y 29 de agosto de 2012.

**801.** Perú ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

## **A. Alegatos del querellante**

**802.** En su comunicación de 30 de junio de 2011, la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP) manifiesta que desde que asumió el nuevo Gobierno la respuesta del Estado a las protestas sociales ha sido la de adoptar represalias contra las organizaciones sindicales. Añade la FTCCP que la administración procedió a intervenir en el funcionamiento y administración de las actividades sindicales y promovió la constitución de organizaciones sometidas a su dominio, con la clara intención de interferir en el funcionamiento de la Federación. Alega la organización querellante que el Gobierno, con la intervención del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, promovió la formación de las siguientes organizaciones afiliadas a la Confederación de Trabajadores del Perú (CTP), de clara filiación aprista (el partido gobernante actual): la Federación Unitaria de Trabajadores en Construcción Civil y Actividades similares del Perú, la Federación Nacional de Trabajadores en Construcción Civil del Perú, la Federación Nacional de los Antiguos Libres y Operativos Trabajadores en Construcción Civil del Perú y la Federación Nacional de Trabajadores de Construcción Civil. Según la organización querellante, esas organizaciones se encuentran conformadas en su mayoría por personas de conducta delincual, que se dedicaron a someter a los empleadores de la construcción con actos vandálicos de presión, secuestro y chantaje y en general de violencia contra las personas.

**803.** El querellante que en este contexto, el Gobierno se ha propuesto modificar la conformación del Directorio del Comité Nacional de Administración del Fondo Para la Construcción de Viviendas y Centros Recreacionales para los Trabajadores de Construcción Civil (CONAFOVICER). Se trata de una institución nacida por efecto de la negociación colectiva con la FTCCP y por lo tanto es exclusiva del ámbito de la organización querellante, no pudiendo ninguna autoridad pública intervenir en su funcionamiento y administración en la medida que como ente privado se rige sólo por sus estatutos. Según la organización querellante, el propósito de esa modificación que gesta el Gobierno es con el fin de que las organizaciones apoyadas por la CTP intervengan en la administración de esta institución, con lo cual se atenta contra la libertad sindical.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**804.** En su comunicación de 2 de marzo de 2012, el Gobierno informa que a través de la División de Investigación de Homicidios de la DIRINCRI PNP de Lima y provincias ha venido realizando una serie de acciones policiales tendientes a identificar, ubicar y capturar a sujetos que amparándose en el derecho sindical se han venido agrupando de manera informal, con el objeto de cometer actos delictivos. Asimismo, añade el Gobierno que se han venido realizando acciones de búsqueda de información e inteligencia que con el aporte de la FTCCP ha permitido precisar el *modus operandi* y el desarrollo delincual de estas personas que se agrupan ilícitamente para crear temor entre los trabajadores bajo amenazas contra la vida e integridad física y el chantaje con el fin de obtener ganancias monetarias. Añade el Gobierno que estos hechos se han puesto en conocimiento del Ministerio Público y del Poder Judicial.

**805.** En su comunicación de 19 de julio de 2012, el Gobierno manifiesta que el Estado promueve la libertad sindical, cuidando de no intervenir en la creación, administración o sostenimiento de las organizaciones sindicales. Resulta ilógico lo afirmado por los querellantes respecto a que el Estado promueva la formación de sindicatos dedicados a



actos delincuenciales, cuando es éste el que vela por que no se produzcan actos que coartan el derecho de sindicalización. En cuanto al alegato según el cual el Estado pretende modificar el directorio del CONAFOVICER, el Gobierno informa que no existe actualmente iniciativa alguna para modificar ese directorio, lo que desvirtúa las afirmaciones de los querellantes. Señala el Gobierno que según informó la Secretaría General del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, la CTP y la Federación de Trabajadores de Construcción Civil y de Actividades Afines del Perú solicitaron la modificación del inciso d) del artículo 7 del estatuto del Comité Nacional de Administración del CONAFOVICER pero que dicha solicitud no progresó.

- 806.** En su comunicación de 29 de agosto de 2012, el Gobierno informa que a fin de combatir la violencia en el sector de la construcción civil ha creado una unidad policial especial denominada División Policial Especializada de Protección de Obras Civiles de la PNP, a través de la cual se están realizando una serie de acciones policiales tendientes a brindar seguridad en las obras de construcción civil. Se han creado también unidades especiales de seguridad en diversas ciudades del país donde se viene incrementando la violencia en la construcción civil. Por último, el Gobierno niega severamente que exista algún tipo de complicidad con las autoridades administrativas en la promoción de organizaciones que acojan a sujetos que realizan actividades delictivas.

### C. Conclusiones del Comité

- 807.** *El Comité observa que en el presente caso la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP) alega que el Gobierno: 1) ha promovido la constitución de organizaciones sindicales en el sector de la construcción conformadas por personas de conducta delincencial, que se dedicaron a someter a los empleadores de la construcción con actos vandálicos de presión, secuestro y chantaje y en general de violencia contra las personas, y 2) se ha propuesto modificar la conformación del Directorio del Comité Nacional de Administración del Fondo Para la Construcción de Viviendas y Centros Recreacionales para los Trabajadores de Construcción Civil (CONAFOVICER) — institución establecida como consecuencia de la negociación colectiva de la FTCCP — con el fin de que las organizaciones apoyadas por la Confederación de Trabajadores del Perú (CTP) intervengan en la administración.*
- 808.** *En cuanto a los alegatos relativos a la promoción de sindicatos por parte del Gobierno que estarían conformados por personas de conducta delincencial, que se dedicaron a someter a los empleadores de la construcción con actos vandálicos de presión, secuestro y chantaje y en general de violencia contra las personas, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que: 1) el Estado promueve la libertad sindical, cuidando de no intervenir en la creación, administración o sostenimiento de las organizaciones sindicales; 2) resulta ilógico lo afirmado por los querellantes respecto a que el Estado promueva la formación de sindicatos dedicados a actos delincuenciales, cuando es éste el que vela por que no se produzcan actos que coartan el derecho de sindicalización; 3) a través de la División de Investigación de Homicidios de la DIRINCRI PNP de Lima y provincias se han venido realizando una serie de acciones policiales tendientes a identificar, ubicar y capturar a sujetos que amparándose en el derecho sindical se han venido agrupando de manera informal, con el objeto de cometer actos delictivos; 4) a fin de combatir la violencia en el sector de la construcción civil se ha creado una unidad policial especial denominada División Policial Especializada de Protección de Obras Civiles de la PNP, a través de la cual se están realizando una serie de acciones policiales tendientes a brindar seguridad en las obras de construcción civil; 5) se han creado también unidades especiales de seguridad en diversas ciudades del país donde se viene incrementando la violencia en la construcción civil y se han venido realizando acciones de búsqueda de información e inteligencia que con el aporte de la FTCCP que ha permitido precisar el modus operandi y el desarrollo delincencial de estas personas que se agrupan*

*ilícitamente para crear temor entre los trabajadores bajo amenazas contra la vida e integridad física y el chantaje con el fin de obtener ganancias monetarias, y 6) estos hechos se han puesto en conocimiento del Ministerio Público y del Poder Judicial. El Comité saluda las declaraciones del Gobierno relativas a las iniciativas adoptadas para garantizar la seguridad en el sector de la construcción e invita al Gobierno a que dé seguimiento a estas iniciativas en el marco de la instancia tripartita de diálogo nacional.*

**809.** *En lo que respecta al alegato según el cual el Gobierno se ha propuesto modificar la conformación del Directorio del Comité Nacional de Administración del Fondo para la Construcción de Viviendas y Centros Recreacionales para los Trabajadores de Construcción Civil (CONAFOVICER) — institución establecida como consecuencia de la negociación colectiva de la FTCCP — con el fin de que las organizaciones apoyadas por la Confederación de Trabajadores del Perú (CTP) intervengan en la administración, el Comité toma nota de que el Gobierno declara que la Secretaría General del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento informó que la CTP y la Federación de Trabajadores de Construcción Civil y de Actividades Afines del Perú solicitaron la modificación del inciso d) del artículo 7 del estatuto del Comité Nacional de Administración del CONFOVICER pero que dicha solicitud no progresó y que no existe actualmente iniciativa alguna para modificar el directorio de ese ente. Teniendo en cuenta estas informaciones, el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.*

### **Recomendación del Comité**

**810.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité invita al Gobierno a que en el marco de la instancia tripartita de diálogo nacional, dé seguimiento a las iniciativas relativas a la lucha contra la violencia en el sector de la construcción.*

CASO NÚM. 2972

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

### **Queja contra el Gobierno de Polonia presentada por**

- **la Comisión Nacional de NSZZ «Solidarnosc» y**
- **la Alianza de Sindicatos de Polonia (OPZZ)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes denuncian el fallo de un tribunal de lo civil dictado a puerta cerrada y sin la presencia de las partes, por el que se declaraba ilegal la huelga organizada por los servicios de mantenimiento de aviones de LOT (LOT AMS), y que originó el despido de diez sindicalistas*

**811.** La queja figura en una comunicación de la Comisión Nacional de NSZZ «Solidarnosc» y la Alianza de Sindicatos de Polonia (OPZZ) de fecha 10 de julio de 2012.

812. El Gobierno remitió sus observaciones en una comunicación de fecha 29 de octubre de 2012.
813. Polonia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### A. Alegatos de las organizaciones querellantes

814. En su comunicación de fecha 10 de julio de 2012, las organizaciones querellantes alegan que, el 23 de marzo de 2012, el Tribunal de Distrito de Varsovia, a puerta cerrada y sin la presencia de las partes, declaró ilegal la huelga convocada en los servicios de mantenimiento de aviones de las líneas aéreas LOT (LOT AMS), y que dicho fallo infringe el Convenio núm. 87 y originó el despido de diez sindicalistas que habían organizado la huelga (Sres. Marcina Choluj, Mirosław Jankowski, Michał Kniazewski, Jacek Mikulski de NSZZ «Solidarnosc», y Robert Skalski, Grzegorz Grzybowski, Andrzej Tomczak, Andrzej Michel, Krzysztof Kaczorek y Paweł Sznajder del Sindicato del Personal de Tierra de Mantenimiento de Aviones). Las organizaciones querellantes alegan asimismo que, el 20 de marzo de 2012, el empleador, LOT AMS, había recurrido al Tribunal de lo Civil para que resolviese que la huelga anunciada y organizada era ilegal de conformidad con el derecho común, en particular la Ley de 23 de mayo de 1991 sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos, y para que prohibiese que los sindicatos organizaran e hicieran la huelga.
815. Según las organizaciones querellantes, las acciones emprendidas por los sindicatos eran conformes a la legislación nacional: i) el 6 de octubre de 2011, los sindicatos formularon una solicitud de aumento de salario de 2 000 zlotys polacos (PLN), que el empleador rechazó en una carta de fecha 12 de octubre de 2011; ii) el 26 de octubre de 2011, la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo registró el conflicto colectivo; iii) las partes siguieron el procedimiento de negociación y mediación obligatorio; iv) el 21 de febrero de 2012, las partes firmaron la documentación donde figuraba el contenido de las divergencias, habida cuenta de que no se llegó a ningún acuerdo; v) el 27 de enero de 2012, los sindicatos organizaron una huelga de advertencia de dos horas, y vi) se anunció la huelga el 18 de marzo a media noche, con el voto de apoyo exigido por la ley de como mínimo el 50 por ciento de los trabajadores (488 de los 836 trabajadores participaron en la votación, 415 votaron a favor de hacer huelga, 62 votaron en contra y se invalidaron 11 votaciones).

#### B. Respuesta del Gobierno

816. En su comunicación de fecha 29 de octubre de 2012, el Gobierno indica que, el 28 de noviembre de 2011, el Ministerio de Trabajo y Política Social recibió una petición para que nombrase a un mediador que dirigiese los procedimientos de mediación relacionados con el conflicto colectivo entre el Sindicato del Personal de Tierra de Mantenimiento de Aviones (Związek Zawodowy Naziemnego Personelu Lotniczego (ZZNPL)), el comité interempresarial de la región de Mazovia de NSZZ «Solidarnosc» en PLL LOT SA (Komisja Międz.zakładowa NSZZ «Solidarnosc», región de Mazowsze en PLL LOT SA) y el consejo de administración de LOT AMS Sp.z.o.o. Según la documentación donde figuraba el contenido de las divergencias preparada con arreglo al artículo 9 de la Ley del 23 de mayo de 1991 sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos, la cuestión objeto de la disputa era la solicitud de aumento del sueldo de base de todos los empleados en 2 000 PLN netos a partir de octubre de 2011. El Gobierno señala asimismo que el mediador, de la lista del Ministro de Trabajo y Política Social, fue nombrado para dirigir la mediación de conformidad con el artículo 11, 2), de la ley antes mencionada. Al no

alcanzarse ningún acuerdo durante la mediación, las partes — con arreglo al artículo 14 de la ley — prepararon la documentación donde figuraba el contenido de las divergencias, en presencia del mediador, indicando sus distintos puntos de vista, lo que constituía una autorización para hacer la huelga.

- 817.** El 18 de marzo de 2012 empezó una huelga organizada por el ZZNPL y NSZZ «Solidarnosc». El 20 de marzo de 2012, un abogado de LOT AMS cursó una solicitud de garantías ante el Tribunal de Distrito de Varsovia para prohibir que el ZZNPL y NSZZ «Solidarnosc» organizaran y realizaran una huelga en LOT AMS. En su decisión de fecha 23 de marzo de 2013, el Tribunal de Distrito de Varsovia concedió garantías a LOT AMS, prohibiendo la organización y realización de la huelga que había empezado el 18 de marzo de 2012 y estableció un plazo de 14 días para presentar la petición para determinar que la huelga se había organizado contraviniendo las disposiciones de la Ley sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos. En el plazo de 14 días establecido por el Tribunal de Distrito de Varsovia, el abogado de LOT AMS presentó una petición para determinar que la huelga mencionada se había anunciado y organizado contraviniendo las disposiciones de la Ley sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos. El Gobierno indica que la fecha de la vista correspondiente aún no se ha fijado.
- 818.** El Gobierno señala asimismo que, el 23 de marzo de 2012, el ZZNPL y el comité interempresarial núm. 205 de NSZZ «Solidarnosc» presentaron quejas ante el Tribunal de Apelación contra la decisión del Tribunal de Distrito de Varsovia de conceder garantías en forma de prohibición de organizar y realizar la huelga. Por vía de su decisión de fecha 11 de julio de 2012, el Tribunal de Apelación de Varsovia revocó la decisión objeto de la queja basándose en que el comité interempresarial núm. 205 de NSZZ «Solidarnosc» carecía de competencias para actuar como parte en un caso civil y rechazó la petición de LOT AMS en relación con dicha entidad, desestimando asimismo la petición de LOT AMS de garantías en relación con el ZZNPL en Varsovia.
- 819.** NSZZ «Solidarnosc» alegó que la decisión objeto de la queja infringía las disposiciones del derecho procesal (el Código de Procedimientos Civiles), al asumir, entre otras cosas, que la ausencia de garantías podía impedir a LOT AMS lograr el objetivo de los procedimientos para determinar la ilegalidad de la huelga, y que la petición que la parte legitimada quería interponer para que se determinase la ilegalidad de la huelga constituía un caso civil, al tiempo que violaba las disposiciones del derecho sustantivo al no aplicar el artículo 59, 3), de la Constitución de la República de Polonia, puesto que prohibía la organización y realización de una huelga, a pesar de no darse el requisito previo de perjuicio del bien general. Por otro lado, el ZZNPL alegó que la decisión objeto de la queja violaba las normas establecidas en el derecho procesal, entre otras cosas, por la asunción injustificada de que el solicitante había establecido su derecho a interponer demandas a pesar de que ni la teoría jurídica ni la jurisprudencia contemplaban hasta la fecha la posibilidad de que el empleador tuviese derecho a solicitar al tribunal que determinase si una huelga organizada en su establecimiento cumplía con las disposiciones de la Ley sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos, y también por la asunción injustificada de que el solicitante había demostrado la existencia de un interés legal para obtener las garantías, a saber, que la ausencia de éstas impediría u obstaculizaría gravemente el cumplimiento del fallo emitido en el caso o que impediría u obstaculizaría gravemente el logro del objetivo de los procedimientos.
- 820.** Al revocar la decisión objeto de la queja, el Tribunal de Apelación señaló que el Código de Procedimientos Civiles fijaba dos condiciones para conceder garantías, el establecimiento de la existencia de una demanda sujeta a la garantía y el establecimiento de un interés legal para la obtención de la misma. El Tribunal de Apelación reconoció que las pruebas de que se disponía no establecían el interés legal para la interposición de una demanda por LOT AMS, en este caso para determinar si la huelga que empezó el 18 de marzo de 2012

infringía las disposiciones del derecho común, especialmente las disposiciones de la Ley sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos. El Tribunal de Apelación falló que la solicitud de garantías por parte de LOT AMS obedecía a intereses económicos, no a intereses legales. Además, el tribunal también resolvió que el modo solicitado de garantizar la demanda también estaba sujeto a reservas. En este caso, el objetivo de las garantías sería normalizar los derechos y las obligaciones de las partes en los procedimientos durante el período de duración de los mismos. Como garantía, LOT AMS había señalado la prohibición de que las partes obligadas organizaran e hicieran la huelga a petición de la parte legitimada. Pero el artículo 59, 3), de la Constitución otorga a los sindicatos el derecho a organizar huelgas dentro de los límites establecidos por la ley. Por otro lado, una ley puede establecer la prohibición de organizar y hacer huelga por el bien general para determinadas categorías de empleados o en sectores específicos. El Tribunal de Apelación observó que en la fase de los procedimientos en que se encontraban no era posible deducir, de manera clara si, las razones señaladas por el empleador sobre lo desproporcionado de las demandas de los empleados en relación con los posibles perjuicios para la parte legitimada ocasionados por huelga y el modo defectuoso en su forma de convocar el referéndum de la huelga, eran, desde el punto de vista de los hechos, justas. Pero sobre todo, el solicitante no había conseguido demostrar que la huelga podía provocar el incumplimiento por parte del empleador de sus obligaciones y no había facilitado el número de trabajadores que supuestamente participaron en la huelga. Por las razones expuestas, en la fase actual de los procedimientos, y a la luz de las razones esgrimidas por el empleador, no ha sido posible establecer claramente que la huelga fuese ilegal, incluso a efectos de los procedimientos para garantizar las quejas en los que el legislador no exige que éstas puedan demostrarse, sino que sean creíbles.

- 821.** Según el Gobierno, en el estado actual de las cosas, no existe una base jurídica o fáctica que respalde la queja de que Polonia ha violado el Convenio núm. 87 de la OIT. El Estado garantiza el derecho a un juicio justo, de lo que se desprende que los fallos emitidos por tribunales independientes pueden ser objeto de revisiones por tribunales de instancias superiores, pudiendo ser invalidados y retirados del circuito jurídico. El Gobierno señala asimismo que no es posible aceptar una queja basada en un fallo que ha perdido su validez jurídica tras su verificación en los procedimientos de apelación correspondientes. Basándose en una situación única en que las organizaciones querellantes ejercieron su derecho a revisión por un tribunal de instancia superior — a raíz de la cual el fallo original perdió su validez jurídica — no es posible acusar a la judicatura de infringir los derechos de libertad sindical y de asociación.

### C. Conclusiones del Comité

- 822.** *El Comité recuerda que el presente caso se refiere a los alegatos de que un tribunal de lo civil (el Tribunal de Distrito de Varsovia), a puerta cerrada y sin que las partes estuviesen presentes, declaró ilegal la huelga realizada en LOT AMS (en adelante la empresa), y que dicha decisión se tomó contraviniendo el Convenio núm. 87 y ha originado el despido de diez sindicalistas que organizaron la huelga.*
- 823.** *El Comité observa que, según el Gobierno, tras interponer la queja ante el Comité, las organizaciones querellantes interpusieron quejas ante el Tribunal de Apelación contra la decisión del Tribunal de Distrito de Varsovia de fecha 23 de marzo de 2012. Por vía de su decisión de fecha 11 de julio de 2012, el Tribunal de Apelación de Varsovia revocó la decisión objeto de la queja basándose en que el comité interempresarial núm. 205 de NSZZ «Solidarnosc» carecía de competencias para actuar como parte en un caso civil y rechazó la petición de la empresa en relación con dicha entidad, desestimando asimismo la solicitud de garantías de la empresa en relación con el ZZNPL. El Tribunal de Apelación falló que en la fase actual de los procedimientos, y habida cuenta de las razones esgrimidas por el empleador, no había sido posible establecer claramente que la huelga*



fuese ilegal, incluso a efectos de los procedimientos para garantizar las quejas en los que el legislador no exige que éstas puedan demostrarse, sino que sean creíbles. Por consiguiente, el Comité toma debida nota de que la decisión objeto de la queja fue revocada por el Tribunal de Apelación de Varsovia.

**824.** *No obstante, el Comité toma nota de que, según las organizaciones querellantes, tras la decisión del Tribunal de Distrito de Varsovia, la compañía despidió a diez sindicalistas que habían organizado la huelga (Sres. Marcina Choluj, Miroslaw Jankowski, Michal Kniazewski y Jacek Mikulski de NSZZ «Solidarnosc» y Robert Skalski, Grzegorz Grzybowski, Andrzej Tomczak, Andrzej Michel, Krzysztof Kaczorek y Pawel Sznajder del Sindicato del Personal de Tierra de Mantenimiento de Aviones). El Comité lamenta profundamente que el Gobierno no haya respondido a este alegato ni haya proporcionado información alguna en relación con la situación de los diez sindicalistas que fueron despedidos. El Comité recuerda que nadie debería ser objeto de sanciones por hacer o intentar hacer una huelga legítima. Cuando se despide a sindicalistas o dirigentes sindicales por hechos de huelga, el Comité no puede sino llegar a la conclusión de que se les está perjudicando por su acción sindical y de que están sufriendo discriminación antisindical [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 660 y 662].*

**825.** *El Comité toma nota, a tenor de la respuesta del Gobierno, de que en su fallo de fecha 23 de marzo de 2012, el Tribunal de Distrito de Varsovia había establecido un plazo para la interposición de una demanda para determinar que la huelga se había organizado contraviniendo las disposiciones de la Ley obre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos y que el abogado de la empresa interpuso la demanda dentro del plazo establecido, aunque aún no se ha fijado una fecha para la vista correspondiente. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la situación de estos procedimientos y que, cuando se dicte sentencia, le proporcione una copia de la misma. Mientras, el Comité toma nota de que diez sindicalistas han sido despedidos supuestamente por haber organizado una huelga que inicialmente había sido prohibida tras la solicitud de garantías por parte del empleador, pero que dicha decisión fue posteriormente revocada en apelación y que, desde entonces, sigue pendiente de fijarse una vista para determinar la legalidad la huelga. En estas circunstancias, y habida cuenta del aparente retraso en los procedimientos judiciales que cuestionan la legalidad de la huelga (a 29 de octubre de 2012, fecha de la respuesta del Gobierno, aún no se ha fijado la vista correspondiente), el Comité urge al Gobierno a que examine de inmediato la situación de los trabajadores despedidos y que, en caso de que se verifique que su despido fue en efecto debido a su participación en la organización de la huelga, adopte las medidas pertinentes para que puedan reincorporarse sin demora a sus puestos de trabajo, en espera de la sentencia definitiva de los tribunales. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado sobre las medidas adoptadas en este sentido.*

## **Recomendación del Comité**

**826.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la siguiente recomendación:*

*El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la situación de los procedimientos judiciales y que, cuando se dicte sentencia, le proporcione una copia de la misma. El Comité urge asimismo al Gobierno a que examine de inmediato la situación de los Sres. Marcina Choluj, Miroslaw Jankowski, Michal Kniazewski y Jacek Mikulski de NSZZ «Solidarnosc» y Robert Skalski, Grzegorz Grzybowski, Andrzej Tomczak, Andrzej Michel, Krzysztof Kaczorek y Pawel Sznajder del Sindicato del*

*Personal de Tierra de Mantenimiento de Aviones y que, en caso de que se verifique que su despido se debió en efecto a su participación en la organización de la huelga, adopte las medidas pertinentes para que puedan reincorporarse sin demora a sus puestos de trabajo, en espera de la sentencia definitiva de los tribunales. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado sobre las medidas adoptadas en este sentido.*

CASO NÚM. 2976

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de Turquía  
presentada por  
IndustriALL Global Union**

*Alegatos: la organización querellante alega que desde principios de 2012 ningún sindicato ha obtenido un certificado de competencia, lo que se traduce en una suspensión de facto de los derechos de negociación colectiva en el país y en una situación en la que los sindicatos no pueden nombrar a sus representantes, beneficiarse de los servicios de retención en nómina, y proteger a sus miembros contra actos de discriminación e intimidación*

- 827.** IndustriALL Global Union presentó esta queja por comunicación de fecha 15 de agosto de 2012.
- 828.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 28 de enero de 2013.
- 829.** Turquía ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 830.** En su comunicación de fecha 15 de agosto de 2012, IndustriALL Global Union, que representa a más de 50 millones de trabajadores de los sectores manufacturero, minero y energético de unos 140 países, incluidos 19 sindicatos turcos (Tes-İş, Belediye-İş, Petrol-İş, Türkiye Maden-İş, Bırselik Metal-İş, Lastik-İş, Seluloz-İş, Kristal-İş, Genel Maden-İş, Cimse-İş, Tumka-İş, Teksif, Oz Iplik-İş, Celik-İş, Tekstil, Deri-İş, Dok Gemi-İş, Turk Enerji-sen, Turk Tarım Orman-Sen) alega la suspensión *de facto* de los derechos de negociación colectiva en Turquía. La organización querellante explica que, según la legislación turca, el proceso de negociación colectiva se inicia con la emisión de un certificado de competencia por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Sin embargo, desde principios de 2012, el Ministerio no ha expedido certificados de competencia para ningún sindicato, incluidos los afiliados a IndustriALL Global Union, lo que impide de hecho que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de negociación colectiva. La

organización querellante considera que esta situación es contraria al Convenio núm. 98, a la Constitución de Turquía, y a la Ley sobre Convenios Colectivos, Huelgas y Cierres Patronales (ley núm. 2822). La organización querellante alega también que el número de lugares de trabajo para los cuales no se ha expedido un certificado de competencia se acerca ya a 950 y el número de trabajadores afectados se eleva a 350 000.

**831.** La organización querellante se remite al artículo 53 de la Constitución de Turquía, que dispone lo siguiente:

Los trabajadores y los empleadores tendrán derecho a concluir convenios colectivos para regular de manera recíproca su situación económica y social y las condiciones de trabajo. El procedimiento de negociación colectiva estará regulado por la ley.

Asimismo, se remite a los artículos pertinentes de la ley núm. 2822 que se reproducen a continuación:

Artículo 12. Un sindicato que representa por lo menos el 10 por ciento de los trabajadores de un determinado sector de actividad (excluido el sector agrícola, forestal, de caza y pequero), y más de la mitad de los trabajadores empleados en el establecimiento o en cada uno de los establecimientos que deben ser abarcados por el convenio colectivo tienen derecho a concluir un convenio colectivo de trabajo que abarque el establecimiento o los establecimientos considerados. En el caso de los convenios colectivos de empresas, los establecimientos se considerarán como una sola unidad a efectos del cálculo de la mayoría de más de la mitad... Las estadísticas publicadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad en enero y julio de cada año serán el instrumento utilizado para calcular el 10 por ciento de los trabajadores contratados en un determinado sector de actividad. El número total de trabajadores empleados en un sector de actividad y el número de afiliados de cada uno de los sindicatos en ese sector, según figuren en las estadísticas, se considerarán válidos a efectos de los convenios colectivos y demás trámites hasta que se publiquen las estadísticas siguientes. La competencia de un sindicato de trabajadores que haya solicitado u obtenido un certificado de competencia no se verá afectada por las estadísticas que se publiquen posteriormente.

Artículo 13. Los sindicatos de trabajadores que se consideren competentes para celebrar un contrato colectivo deberán presentar una solicitud por escrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, para pedirle que determine que sus afiliados dentro del sector de actividad (excluido el sector agrícola, forestal, de caza y pesquero) en el que está constituido el sindicato representan por lo menos el diez por ciento de los trabajadores empleados en ese sector, y para que determine asimismo el número de trabajadores empleados y el número de afiliados en el establecimiento o los establecimientos que deben ser abarcados por el convenio colectivo en la fecha de la solicitud. El sindicato remitirá al empleador las fichas de afiliación que tenga registradas, en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha de su solicitud al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para la determinación de competencia. En el caso de que el sindicato posea la mayoría necesaria de acuerdo con los registros del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Ministerio comunicará la solicitud, junto con el número de trabajadores empleados y el número de afiliados de cada establecimiento en cuestión, a los demás sindicatos constituidos en el mismo sector de actividad y a las asociaciones de empleadores y los empleadores no afiliados a esas asociaciones y que serán parte en el convenio, dentro de los seis días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud, según consten en los registros del ministerio en la fecha de recepción de la solicitud. Si el Ministerio determina que el sindicato no tiene la mayoría necesaria, esta información sólo se comunicará al sindicato que haya presentado la solicitud, dentro del mismo plazo.

Artículo 16. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social otorgará un certificado de competencia al sindicato de que se trate dentro de los seis días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para apelar si no se ha presentado ningún recurso, o dentro de los seis días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la decisión si el tribunal desestimare el recurso.

La organización querellante explica que a pesar de estas disposiciones legales obligatorias, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Turquía no ha publicado estadísticas del

trabajo desde 2009. Esto era legalmente posible hasta finales de 2011, ya que el Parlamento turco había modificado la ley núm. 2822 mediante la adición de un nuevo artículo, de carácter provisional, según el cual las estadísticas del trabajo anteriores seguían siendo válidas a efectos de las certificaciones para la negociación colectiva. Sin embargo, habiendo expirado la validez del artículo temporal mencionado, el Ministerio debería haber publicado estadísticas del trabajo, y no lo hizo.

**832.** En consecuencia, la organización querellante considera que el derecho de negociación colectiva está suspendido *de facto* en Turquía a causa de una decisión administrativa arbitraria e ilegal del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Cientos de miles de trabajadores y sus sindicatos no pueden ejercer su derecho a la negociación colectiva y negociar sus salarios, sus prestaciones sociales y demás condiciones de trabajo, lo que hace vulnerables a los sindicatos a la hora de defender y mejorar sus derechos e intereses. La organización querellante se remite, entre otros, al caso de su sindicato afiliado, el Sindicato de Trabajadores del Petróleo, la Industria Química y el Caucho de Turquía (Petrol-İş), que ha presentado una solicitud al Ministerio con el fin de obtener un certificado de competencia para los siguientes lugares de trabajo:

1. Erze Ambalaj ve Plastik Sanayi ve Ticaret A.S. (fecha de la solicitud: 13 de enero de 2012);
2. Gripin ilag A.S. (fecha de la solicitud: 17 de febrero de 2012);
3. Saba Endustriyel Urunler imalat ve Ticaret A.S. (fecha de la solicitud: 24 de febrero de 2012);
4. Elba Bant Sanayi ve Ticaret A.S. (fecha de la solicitud: 2 de marzo de 2012);
5. Arili Plastik Sanayii A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
6. Reckitt Benckiser Temizlik Malzemeleri San. Ve Tic. A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
7. Urosan Kimya San. Ve Tic A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
8. Akin Plastik San. Ve Tic. A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
9. Sandoz ilag San. Ve Tic. A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
10. Plastimak Plastik Profil Enjeksiyon San. Ve Ticaret Ltd.Sti. (fecha de la solicitud: 15 de mayo de 2012);
11. Plastiform Plastik Sanayi ve Ticaret A.S. (fecha de la solicitud: 22 de mayo de 2012);
12. Plaskar Plastik Enjeksiyon Otomotiv Yedek Parga Nakliye Ambalaj Kalip Sanayi ithalat Ihracat Ticaret ve Sanayi A.S. (fecha de la solicitud: 22 de mayo de 2012);
13. Mehmetşik Vakfi Turizm, Petrol, infaat Saglik Gıda ve Ticaret Ltd.Sti. (fecha de la solicitud: 20 de junio de 2012).

**833.** La organización querellante alega asimismo que a los sindicatos que no pueden obtener un certificado de competencia les resulta imposible cobrar las cuotas sindicales. A ese respecto, hace referencia al artículo 61 de la Ley de Sindicatos (ley núm. 2821), en virtud del cual:

A requerimiento escrito del sindicato de trabajadores que sea parte en el convenio colectivo vigente en la empresa o del sindicato de trabajadores que haya obtenido el certificado de competencia para negociar, en el caso de que el convenio colectivo sea rescindido o no se haya concluido, y una vez recibida la lista de los trabajadores afiliados al sindicato cuyas contribuciones se han de deducir, el empleador deberá deducir de los sueldos de los afiliados la contribución establecida en los estatutos del sindicato y la contribución solidaria pagadera a la organización sindical en virtud de la Ley sobre Convenios Colectivos, Huelgas y Cierres Patronales; presentar al sindicato una lista de los trabajadores cuyas contribuciones han sido deducidas, indicando el tipo de contribución; y transferir al sindicato el monto de las deducciones.

Habida cuenta de que la deducción de las cuotas sindicales está supeditada a la existencia de un convenio colectivo o un certificado de competencia, según la organización querellante, esta situación pone en peligro la viabilidad de los sindicatos desde un punto de vista financiero.

- 834.** Por otra parte, los sindicatos que no pueden obtener un certificado de competencia tampoco pueden nombrar a sus representantes. A ese respecto, la organización querellante hace referencia al artículo 34 de la ley núm. 2821, según el cual:

Un sindicato cuya competencia para concluir un convenio colectivo se haya certificado, designará a sus representantes sindicales de entre sus afiliados en el establecimiento en cuestión de la manera siguiente, y proporcionará el nombre de dichos representantes sindicales al empleador en un plazo de 15 días.

Por tanto, el nombramiento de representantes sindicales depende de la existencia de un convenio colectivo o de un certificado de competencia; en consecuencia, según la organización querellante, esta situación pone en peligro la viabilidad de los sindicatos desde un punto de vista orgánico.

- 835.** Por último, según IndustriALL Global Union, debido a la actual suspensión *de facto* de los derechos de negociación colectiva en Turquía, los trabajadores no pueden ejercer sus derechos de libertad sindical. Habida cuenta de que los sindicatos no pueden brindar servicios ni protección a sus afiliados en los nuevos lugares de trabajo, los trabajadores son muy reacios a afiliarse a sindicatos por cuanto se exponen a despidos e intimidación. La organización querellante alega que hay varios casos de este tipo y se remite, en particular, a los dos casos siguientes que afectan a sus afiliados:

- El Sindicato de Trabajadores del Cuero y el Calzado de Turquía (Deri-İş) sindicó a la mayoría de los trabajadores de la empresa Togo Ayakkabi Sanayi ve Ticaret AS, situada en Ankara, y solicitó la certificación a principios de abril. Cuando la dirección se enteró de la actividad de sindicación, 35 afiliados del sindicato fueron despedidos a principios de mayo de 2012. Los trabajadores despedidos siguen organizando piquetes pese a los ataques, la presión y la intimidación a que les someten de forma masiva y periódica las fuerzas de seguridad. Habida cuenta de que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social no ha expedido el certificado de competencia, Deri-İş no puede defender ni proteger los derechos de sus miembros en la empresa.
- El Sindicato de Trabajadores Metalúrgicos (Birlesik Metal-İş) sindicó a la mayoría de los trabajadores de la empresa Ceha Buro Mobilyalari Ltd.Sti, situada en Kayseri, y solicitó la certificación a principios de 2012. Cuando la dirección se enteró de la actividad de sindicación, 20 afiliados del sindicato fueron despedidos. Habida cuenta de que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social no ha expedido el certificado de competencia para el sindicato, éste se ve en la incapacidad de defender y proteger los derechos de sus miembros en la empresa.



IndustriALL Global Union escribió una carta al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en relación con los dos casos expuestos, pero no ha recibido respuesta.

## B. Respuesta del Gobierno

- 836.** En su comunicación de fecha 28 de enero de 2013, el Gobierno indica que las alegaciones de la organización querellante se refieren a la situación que existía antes de que se promulgara, el 18 de septiembre de 2012, la Ley núm. 6356 sobre Sindicatos y Convenios Colectivos, que entró en vigor el 7 de noviembre del mismo año. Sin embargo, el Gobierno responde de manera detallada a los alegatos de la organización querellante.
- 837.** Con respecto al derecho de negociación colectiva, el Gobierno se refiere al artículo 53 de la Constitución de Turquía y a las disposiciones conexas de la ley núm. 2822. Señala, en particular, que de conformidad con el artículo 12, las estadísticas publicadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en enero y julio de cada año serán el instrumento utilizado para calcular el 10 por ciento de los trabajadores empleados en un sector de actividad determinado. Desde que se modificó la ley núm. 5838 (ley de 18 de febrero de 2009 por la que se modifican diversas leyes), el Ministerio no ha podido publicar las estadísticas en enero y julio de cada año, debido a la falta de disposiciones legislativas conexas. Dado que no podían modificarse las leyes núms. 2821 y 2822, se añadió una disposición al artículo 12 de la ley núm. 2822 mediante la promulgación de la ley núm. 5921, que entró en vigor el 28 de enero de 2010, en la que se pedía al Ministerio que utilizara las estadísticas existentes al 1.º de agosto de 2010. En el reglamento adoptado en virtud de la ley núm. 6111, que entró en vigor el 25 de febrero de 2011, se resolvió también que no se publicarían nuevas estadísticas hasta el 30 de junio de 2011 y que las últimas estadísticas relativas a los afiliados y los trabajadores publicadas por el Ministerio se considerarían válidas hasta la próxima fecha en que se publicaran estadísticas. En el marco de la ley núm. 6236 (ley por la que se añade un artículo temporal a la Ley núm. 2822 sobre Convenios Colectivos, Huelgas y Cierres Patronales), se determinó también que no se publicarían estadísticas hasta el 31 de diciembre de 2011 y que las últimas estadísticas relativas a los afiliados y los trabajadores publicadas por el Ministerio se considerarían válidas hasta la próxima fecha en que se publicaran estadísticas, después de esa fecha. Sin embargo, en ausencia de las estadísticas que deberían haber sido publicadas en enero de 2012 y en ausencia de un nuevo período de suspensión, no pudieron satisfacerse las demandas de los sindicatos que solicitaban el certificado de competencia a los efectos de la negociación colectiva en un lugar de trabajo o empresa. Aunque las solicitudes dirigidas por los sindicatos al Ministerio para la determinación de competencia no pudieron tramitarse de conformidad con el artículo 13 de la ley núm. 2822, y tampoco pudieron expedirse los certificados correspondientes al amparo del artículo 16 de esa ley, el Gobierno considera que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social no ha faltado a su deber en lo que se refiere a la publicación de estadísticas.
- 838.** El Gobierno indica además que en el proceso de redacción de la Ley núm. 6356 sobre Sindicatos y Convenios Colectivos se han llevado a cabo estudios intensivos durante las reuniones del consejo de consultas y el comité técnico tripartitos con el fin de poner la legislación en materia de derechos sindicales en conformidad con las normas de la OIT y la Unión Europea. Según el Gobierno, la ley fue redactada en consulta con los interlocutores sociales. El Gobierno indica además que tras la entrada en vigor de la ley núm. 6356, empezarán a publicarse de forma periódica las estadísticas y se dejará constancia de ellas electrónicamente.
- 839.** Con respecto al caso de Petrol-İş, el Gobierno confirma que el sindicato ha solicitado al Ministerio certificados de competencia para algunos lugares de trabajo. También indica que al 1.º de octubre de 2012, había 1 688 solicitudes en espera de la obtención del certificado de competencia, que representaban a 349 226 trabajadores. El Gobierno señala,

no obstante, que los procedimientos para la determinación de la competencia, paralizados temporalmente debido a las razones mencionadas, volverán a activarse con la entrada en vigor de la nueva ley. Así pues, se examinarán con carácter urgente las solicitudes presentadas por Petrol-İş para obtener certificados de competencia para los siguientes lugares de trabajo:

1. Gripin Pharmaceutical Co.;
2. Elba Plaster Industry and Trade Inc.;
3. Arili Plastic Industry Inc.;
4. Saba Industrial Products Manufacturing and Trade Inc.;
5. Reckitt Benckiser Cleaning Supplies Industry and Trade Inc.;
6. Urosan Chemical Industry and Trade Inc.;
7. Akin Plastic Industry and Trade Inc.;
8. Sandoz Pharmaceutical Industry and Trade Inc.;
9. Plastimak Profiled Injection Industry and Trade Limited Co.;
10. Plaskar Plastic Injection, Automotive, Accessories, Transport, Packaging, Molding Industry, Import, Export, Trade and Industry Inc.;
11. Mehmetcik Foundation Tourism, Oil, Instruction, Health, Food and Trade Limited Co.

Sin embargo, según el Gobierno, tras haber examinado algunos registros del Ministerio, se plantean otros interrogantes en relación con los siguientes lugares de trabajo mencionados en las solicitudes de Petrol-İş:

- Erze Packaging and Plastic Industry and Trade Inc.: Petrol-İş presentó una solicitud de determinación de competencia el 19 de diciembre de 2011. Sin embargo, dado que el sindicato ha objetado la anterior determinación de competencia (que fue rechazada en ausencia de *quórum*) y al haber un caso pendiente en ese contexto ante el Quinto Juzgado Laboral de Izmir, se pidió al sindicato que comunicara una «decisión de anotación específica». Aunque posteriormente, el 13 de enero de 2012, el sindicato notificó que se habían inscrito otros nueve miembros con el fin de llegar al quórum necesario, en una carta de fecha 2 de marzo de 2012 se recordó al sindicato que debía comunicar la «decisión de anotación específica»; hasta el momento el sindicato no ha hecho ese trámite.
- Plastiform Plastic Industry and Trade Inc.: se presentó una solicitud de determinación de competencia el 22 de mayo de 2012. Sin embargo, cuando se examinaron los registros pertinentes, se constató que la Oficina del Fiscal General de Inegol estaba investigando denuncias de violaciones de los derechos sindicales en la empresa.

**840.** Con respecto al alegato de que sin un certificado de competencia los sindicatos no pueden beneficiarse de los servicios de retención en nómina, el Gobierno indica que con la promulgación de la nueva legislación, los sindicatos no tendrán ningún problema para cobrar las cuotas sindicales.

**841.** En relación con el alegato de la organización querellante de que los sindicatos que no son capaces de obtener un certificado de competencia no pueden nombrar a sus representantes

sindicales y que esta situación pone en peligro la sostenibilidad de las actividades sindicales desde un punto de vista orgánico, el Gobierno se refirió al artículo 34 de la ley núm. 2821, que de hecho obliga a los sindicatos a tener un certificado de competencia para poder nombrar a un delegado sindical. El Gobierno está de acuerdo en que la obligación de actuar como delegado sindical continúa durante el proceso y que esta situación plantea un problema para los lugares de trabajo que formularon una solicitud de determinación de competencia a partir de febrero de 2012. No obstante, el Gobierno indica que el Ministerio empezará a trabajar en la determinación de competencia para los sindicatos autorizados. Con la promulgación de la nueva legislación, los sindicatos para los que se hayan expedido certificados de competencia podrán designar a sus representantes.

**842.** Con respecto al alegato de que la suspensión de los derechos de negociación colectiva dificulta el ejercicio de los derechos de libertad sindical de los trabajadores, el Gobierno proporciona la siguiente información en relación con las empresas mencionadas en la queja:

- Togo Footwear Industry and Trade Inc.: se desprende de los registros del Ministerio que, a los fines de celebrar un acuerdo colectivo en la empresa, Deri-İş presentó al Ministerio una solicitud de determinación de competencia el 4 de abril de 2012. Sin embargo, como se ha explicado, al 1.º de febrero de 2012 no se había podido efectuar tal determinación. Se ha instruido una causa ante el Tercer Juzgado Laboral de Ankara con el fin de examinar la alegación de que 35 trabajadores fueron despedidos por el empleador a raíz de que Deri-İş presentara la solicitud al Ministerio. Tras un examen de los registros del Ministerio sobre el lugar de trabajo, se constató que al 16 de noviembre de 2011 había 56 trabajadores empleados en la empresa; sin embargo, no se disponía de información sobre el número de afiliados al sindicato. El Gobierno indica asimismo que al 4 de abril de 2012, de 59 trabajadores, 33 estaban afiliados al sindicato. Deri-İş se dirigió a la Presidencia de la Comisión de Investigación sobre Derechos Humanos de la Gran Asamblea Nacional de Turquía alegando que todos los trabajadores afiliados al sindicato fueron despedidos. Se instruyó otra causa ante el juzgado laboral. No se ha presentado solicitud alguna a la Dirección Provincial de Trabajo y Empleo de Ankara en relación con esta cuestión.
- Ceha Office Furniture Limited Company: el Sindicato de Trabajadores Metalúrgicos presentó una solicitud al Ministerio el 5 de marzo de 2012 con el fin de que se determinase a qué sector de actividad pertenecía la empresa. Tras las inspecciones realizadas por los inspectores de trabajo del Ministerio, se determinó que el lugar de trabajo mencionado pertenecía al sector de la metalurgia y se identificaba con el número de secuencia 13 en el «Reglamento sobre los sectores de actividad». El sindicato afirmó que se despidió a trabajadores a raíz de la presentación de la solicitud del certificado de competencia. Una investigación llevada a cabo por la Dirección Provincial de Trabajo y Empleo en Kayseri, permitió determinar que se habían rescindido los contratos de 20 trabajadores mediante el pago de las correspondientes indemnizaciones por despido y por falta de preaviso. No obstante, se llegó a la conclusión que ningún trabajador había sido despedido en razón de sus actividades sindicales.

### C. Conclusiones del Comité

**843.** *El Comité toma nota de que la organización querellante en este caso, IndustriALL Global Union, alega que desde principios de 2012 ningún sindicato ha obtenido un certificado de competencia, lo que se ha traducido en la suspensión de facto de los derechos de negociación colectiva en el país y en una situación en la que los sindicatos no pueden nombrar a sus representantes, beneficiarse de los servicios de retención en nómina, o proteger a sus miembros contra actos de discriminación e intimidación. El Comité toma*

*nota de las respuestas detalladas transmitidas por el Gobierno y observa que en general el Gobierno no refuta los alegatos de la organización querellante.*

**844.** *El Comité lamenta la suspensión de facto de los derechos de negociación colectiva que se produjo en 2012 en el país, la cual ocasionó la suspensión del derecho a beneficiarse de los servicios de retención en nómina y a elegir representantes, y recuerda que el derecho de negociar libremente con los empleadores las condiciones de trabajo constituye un elemento esencial de la libertad sindical, y los sindicatos deberían tener el derecho, mediante negociaciones colectivas o por otros medios lícitos, de tratar de mejorar las condiciones de vida y de trabajo de aquellos a quienes representan, mientras que las autoridades públicas deben abstenerse de intervenir de forma que este derecho sea coartado o su legítimo ejercicio impedido. Tal intervención violaría el principio de que las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberían tener el derecho de organizar sus actividades y formular su programa [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 881]. No obstante, el Comité señala que el Gobierno ha indicado que los alegatos de la organización querellante se refieren a la situación que existía antes de que se promulgara, el 18 de septiembre de 2012, la Ley núm. 6356 sobre Sindicatos y Convenios Colectivos, que entró en vigor el 7 de noviembre del mismo año, y que tras la entrada en vigor de esta nueva ley se examinarán todas las solicitudes de determinación de competencia, incluidas las que menciona la organización querellante. Según el Gobierno, esto permitirá resolver los problemas relacionados con la negociación colectiva, los servicios de retención en nómina y la representación sindical — cuestiones que plantea la organización querellante. Aunque toma nota de que los alegatos relativos a la ley núm. 6356 se han presentado recientemente en el contexto de otro caso, que será examinado una vez que se haya recibido la respuesta del Gobierno, el Comité espera que todas las solicitudes de determinación de competencia para poder participar en la negociación colectiva, incluidas las mencionadas en la queja, sean examinadas sin demora, a fin de garantizar que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de negociación colectiva, el derecho de elegir a sus representantes, y beneficiarse de los servicios de retención en nómina previstos en la legislación nacional. El Comité pide al Gobierno y a la organización querellante que le mantengan informado al respecto. En cuanto a Plastiform Plastic Industry and Trade Inc., el Comité toma nota de que según el Gobierno, está en marcha una investigación sobre los alegatos de violación de los derechos sindicales en la empresa, y considera que ello no debe ser un impedimento para que el Ministerio examine la solicitud para la determinación de la competencia presentada por Petrol-İş.*

**845.** *Con respecto al despido de 35 trabajadores de Togo Footwear Industry and Trade Inc., el Comité toma nota de la indicación del Gobierno de que si bien el sindicato se ha dirigido a la Presidencia de la Comisión de Investigación sobre Derechos Humanos de la Gran Asamblea Nacional de Turquía y de que hay un juicio laboral pendiente de resolución, no se ha presentado ningún recurso ante la Dirección Provincial de Trabajo y Empleo en Ankara. El Comité recuerda que la discriminación antisindical representa una de las más graves violaciones de la libertad sindical, ya que puede poner en peligro la propia existencia de los sindicatos. El Gobierno tiene la responsabilidad de prevenir todo acto de discriminación antisindical y debe velar por que las denuncias de discriminación antisindical se examinen en el marco de procedimientos nacionales que, además de rápidos, deberían ser imparciales y ser considerados como tales por las partes interesadas [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 769 y 817]. El Comité confía en que los tribunales tomen en consideración toda la información relativa al presunto carácter antisindical del despido teniendo presentes estos principios, y que se dicten las decisiones pertinentes en muy breve plazo. Asimismo, el Comité espera firmemente que si se confirma que existe discriminación antisindical, los trabajadores en cuestión sean reintegrados en sus puestos de trabajo sin pérdida de salarios. En caso de que el reintegro no sea posible por razones objetivas e imperiosas, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para*

*garantizar que se abone a los trabajadores interesados una compensación adecuada que implique una sanción disuasiva suficiente contra tales despidos que constituyen actos de discriminación antisindical. El Comité pide al Gobierno que remita la sentencia del tribunal tan pronto como sea pronunciada y proporcione una copia de las conclusiones de la Comisión de Investigación sobre Derechos Humanos.*

- 846.** *En lo que atañe al despido de 20 trabajadores de Ceha Office Furniture Limited Company, el Comité toma nota de la indicación del Gobierno según la cual la Dirección Provincial de Trabajo y Empleo de Kayseri ha llevado a cabo una investigación que ha determinado que si bien que se rescindieron los contratos de 20 trabajadores mediante el pago de las correspondientes indemnizaciones por despido y por falta de preaviso, ningún trabajador fue despedido en razón de sus actividades sindicales. Refiriéndose a los principios antes mencionados, el Comité pide al Gobierno que proporcione una copia del informe de la investigación.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 847.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité pide al Consejo de Administración que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) *el Comité confía en que todas las solicitudes para la determinación de la competencia a efectos de la negociación colectiva, incluidas las mencionadas en la queja, sean examinados sin demora a fin de garantizar que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de negociación colectiva, el derecho de elegir a sus representantes, y beneficiarse de los servicios de retención en nómina previstos en la legislación nacional. El Comité pide al Gobierno y a la organización querellante que le mantengan informado al respecto;*
- b) *con respecto al despido de 35 trabajadores de Togo Footwear Industry and Trade Inc., el Comité confía en que los tribunales tomen en consideración toda la información relativa al presunto carácter antisindical del despido teniendo presentes los citados principios, y que se dicten las decisiones pertinentes en muy breve plazo. Asimismo, el Comité espera firmemente que si se confirma que existe discriminación antisindical, los trabajadores en cuestión sean reintegrados en sus puestos de trabajo sin pérdida de salarios. En caso de que el reintegro no sea posible por razones objetivas e imperiosas, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para garantizar que se abone a los trabajadores interesados una compensación adecuada que implique una sanción disuasiva suficiente contra tales despidos que constituyen actos de discriminación antisindical. El Comité pide al Gobierno que envíe la sentencia del tribunal tan pronto como sea pronunciada, y proporcione una copia de las conclusiones de la Comisión de Investigación sobre Derechos Humanos, y*
- c) *en lo que atañe al despido de 20 trabajadores de Ceha Office Furniture Limited Company, el Comité pide al Gobierno que envíe una copia del informe de la investigación.*



CASO NÚM. 2254

INFORME PROVISIONAL

**Queja contra el Gobierno de la República  
Bolivariana de Venezuela  
presentada por**

- la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y**
- la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECAMARAS)**

*Alegatos: la marginación y exclusión de los gremios empresariales en el proceso de toma de decisiones, excluyendo así el diálogo social, el tripartismo y de manera general la realización de consultas (especialmente en relación con leyes muy importantes que afectan directamente a los empleadores), incumpliendo así recomendaciones del propio Comité de Libertad Sindical; actos de violencia y de discriminación y de intimidación contra dirigentes empleadores y sus organizaciones; leyes contrarias a las libertades públicas y a los derechos de las organizaciones de empleadores y sus afiliados; acoso violento a la sede de FEDECAMARAS que causaron daños y amenazaron a los empleadores; atentado de bomba contra la sede de FEDECAMARAS; actos de favoritismo de las autoridades a organizaciones de empleadores no independientes*

- 848.** El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de marzo de 2012 y presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 1241 a 1358, aprobado por el Consejo de Administración en su 312.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2012)].
- 849.** Posteriormente, la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y FEDECAMARAS enviaron alegatos e informaciones adicionales por comunicaciones conjuntas de fechas 20 de febrero y 18 de septiembre de 2012.
- 850.** El Gobierno envió nuevas observaciones por comunicaciones de fechas 15 de octubre de 2012 y 24 de mayo de 2013.
- 851.** La República Bolivariana de Venezuela ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), así como el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

## A. Examen anterior del caso

852. En su anterior examen del caso en su reunión de marzo de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafo 1358]:

- a) en cuanto al secuestro y maltrato de los dirigentes de FEDECAMARAS, Sres. Noel Álvarez, Luis Villegas, Ernesto Villamil y Sra. Albis Muñoz (miembro empleador del Consejo de Administración de la OIT), resultando herida con tres balas esta última, el Comité deplora los delitos cometidos, subraya su gravedad y pide al Gobierno que tome todas las medidas a su alcance para la detención de las tres personas restantes implicadas en los secuestros y lesiones, así como que le mantenga informado de la evolución de las investigaciones. El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno de que la apertura del juicio oral y público estaba prevista para el 20 de octubre de 2011 y expresa la esperanza de que los autores de estos delitos serán condenados en un futuro próximo con penas proporcionales a la gravedad de los delitos cometidos a fin de que no se repitan hechos semejantes y pide al Gobierno que le informe al respecto. Al mismo tiempo, el Comité toma nota con preocupación de que en sus informaciones adicionales la OIE declara que la dirigente empleadora Sra. Albis Muñoz, declaró que ninguno de los dos presuntos implicados detenidos (Sres. Antonio José Silva Moyega y Jason Manjares) habían sido los autores de la agresión, así como las reservas de la OIE sobre la tesis de que el móvil de la agresión fuera el robo del vehículo;
- b) en cuanto a la investigación penal ordenada por el Ministerio Público relativa a las declaraciones públicas del presidente de FEDECAMARAS, Sr. Noel Álvarez, el Comité desea señalar que, a su juicio, tales declaraciones en el contexto descrito por la OIE no parecen tener contenido delictivo y no deberían haber originado una investigación penal. No obstante a fin de poder promoverse con todos los elementos, el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones al respecto;
- c) en cuanto al alegato relativo a los ataques a la sede de FEDECAMARAS en 2007, el Comité había pedido a FEDECAMARAS en un anterior examen del caso que denunciara oficialmente estos hechos ante el Ministerio Público. El Comité reitera esta recomendación y señala que si no se atiende para su próxima reunión no proseguirá con el examen de estos alegatos, si bien observa que un contexto de acoso y falta de confianza de las autoridades públicas no alienta la propuesta de presentar denuncias oficiales;
- d) en cuanto al alegato relativo al atentado con bomba a la sede de FEDECAMARAS el 24 de febrero de 2008, el Comité toma nota de que el Gobierno declara que los imputados, Sr. Juan Crisóstomo Montoya González y Sra. Ivonne Gioconda Márquez Burgos, admitieron totalmente la acusación por la comisión de los delitos de intimidación pública y uso indebido de cédula de identidad, que la audiencia oral y pública estaba fijada para el 4 de noviembre de 2011 y que una vez dictada la sentencia se informará debidamente al Comité. El Comité subraya la importancia de que los autores sean sancionados con una pena proporcional a los delitos cometidos y se compense a la organización de empleadores por las pérdidas y daños causados por esos actos ilegales. El Comité queda a la espera de la sentencia que se dicte;
- e) observando diferentes hechos de violencia contra FEDECAMARAS o sus dirigentes, el Comité llama la atención del Gobierno una vez más sobre el principio fundamental de que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden desarrollarse en un clima exento de violencia, intimidación y de temor ya que este tipo de situaciones de inseguridad es incompatible con las exigencias del Convenio núm. 87;
- f) en cuanto a su recomendación de que el Gobierno restituya sin demora la finca «La Bureche» a este dirigente empleador (Sr. Eduardo Gómez Sigala) y que se le indemnice en forma completa por la totalidad de sus daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de su finca, el Comité constata que existe contradicción entre los alegatos y la apreciación del Gobierno sobre la ociosidad de la finca expropiada al dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala. En cualquier caso, el Comité observa que el Gobierno no ha negado el alegato de la OIE de que esa finca sea actualmente un centro de entrenamiento militar (frente a la declaración del Gobierno de que el propósito

del rescate de las tierras era fomentar el uso agrícola del Valle del Río) ni tampoco el alegato de que el dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala no ha recibido ninguna indemnización. El Comité hace un nuevo llamamiento al Gobierno para que responda a estos alegatos y restituya sin demora su finca y se le indemnice en forma completa por la totalidad de los daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de la finca;

- g) el Comité pide a las organizaciones querellantes que envíen sus comentarios sobre las informaciones y declaraciones del Gobierno sobre la expropiación de las empresas Agroisleña S.A., Owen – Illinois y Siderúrgica del Turbio;
- h) el Comité invita a las organizaciones querellantes a que envíen comentarios sobre las declaraciones del Gobierno sobre el productor agropecuario Sr. Franklin Brito;
- i) en cuanto a la alegada confiscación («rescate» según el Gobierno) de las fincas de los dirigentes empleadores Sres. Egildo Luján, Vicente Brito, Rafael Marcial Garmendia y Manuel Cipriano Heredia, el Comité estima que no puede excluirse una posible discriminación. El Comité pide al Gobierno que proceda sin demora a otorgarles una indemnización justa, así como que inicie un diálogo franco con los afectados y con FEDECAMARAS sobre las confiscaciones/rescates en cuestión y que le informe al respecto. El Comité pide también al Gobierno que facilite observaciones sobre los ataques a los bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez, expresidente de FEDECAMARAS;
- j) en cuanto a los alegatos de falta de diálogo social bipartito y tripartito y de consultas con FEDECAMARAS, el Comité toma nota con preocupación de los nuevos alegatos de la OIE relativos a aprobación sin consulta tripartita de leyes que afectan a los intereses de los empleadores y sus organizaciones; el Comité lamenta que el Gobierno no haya respondido de manera específica a estos alegatos de la OIE y le insta a que lo haga sin demora. Asimismo, observando que las graves deficiencias en materia de diálogo social siguen estando presentes, el Comité reitera sus anteriores recomendaciones que se reproducen a continuación:
  - lamentando profundamente que el Gobierno haya desatendido sus recomendaciones, el Comité insiste en que el Gobierno ponga en marcha en el país una comisión nacional mixta de alto nivel asistida por la OIT, que examine todos y cada uno de los alegatos y cuestiones en instancia de manera que mediante el diálogo directo se puedan resolver los problemas. El Comité espera firmemente que el Gobierno no pospondrá de nuevo la adopción de las medidas necesarias y le urge a que le informe al respecto;
  - el Comité espera firmemente que se constituya una mesa de diálogo social de conformidad con los principios de la OIT, que tenga composición tripartita y respete debidamente en su composición la representatividad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto y le invita a que solicite la asistencia técnica de la OIT. El Comité le pide una vez más que convoque la comisión tripartita en materia de salarios mínimos prevista en la Ley Orgánica del Trabajo;
  - observando que todavía no existen órganos estructurados de diálogo social tripartito, el Comité subraya una vez más la importancia que debe atribuirse a la celebración de consultas francas y sin trabas sobre cualquier cuestión o legislación proyectada que afecte a los derechos sindicales y que es esencial que, cuando se introduzca un proyecto de legislación que afecte la negociación colectiva o las condiciones de empleo, se proceda antes a consultas detalladas con las organizaciones independientes de trabajadores y de empleadores más representativas. El Comité pide nuevamente al Gobierno que toda legislación que se adopte en temas laborales, sociales y económicos en el marco de la Ley Habilitante sea objeto previamente de verdaderas consultas en profundidad con las organizaciones independientes de empleadores y de trabajadores más representativas, haciendo suficientes esfuerzos para poder llegar en la medida de lo posible a soluciones compartidas;
  - el Comité pide al Gobierno que informe sobre el diálogo social y las consultas bipartitas o tripartitas en los diferentes sectores, así como de toda actividad de

diálogo social con FEDECAMARAS y sus estructuras regionales en relación con los diversos sectores de actividad, con la elaboración de política económica y social, y la elaboración de proyectos de ley que afecten a los intereses de los empleadores y sus organizaciones;

- el Comité pide al Gobierno que en el marco de la práctica declarada de diálogo inclusivo — también en la Asamblea Legislativa —, FEDECAMARAS sea debidamente consultada, dando el peso necesario a su representatividad en todos los debates legislativos que afecten a los intereses de los empleadores.

el Comité deplora profundamente que el Gobierno haya desatendido una vez más estas recomendaciones a pesar de que viene insistiendo en ellas desde hace años;

- k) en cuanto a los alegatos de discriminación por parte de las autoridades contra FEDECAMARAS y de favoritismo a organizaciones paralelas próximas al Gobierno y carentes de independencia, el Comité reitera las conclusiones y principios formulados en su anterior examen del caso y pide al Gobierno que responda de manera detallada a los alegatos en materia de financiación de organizaciones paralelas y favoritismo a EMPREVEN y a las «empresas de producción social» discriminando a las empresas privadas. Asimismo, en relación con los nuevos alegatos de la OIE relativos a una correspondencia electrónica ante los altos funcionarios y organizaciones paralelas de empleadores, sumisas ante las autoridades, el Comité hace un llamamiento al Gobierno a que verifique sin demora con los altos funcionarios en cuestión si enviaron por sí mismos o por medio de representantes los correos electrónicos transmitidos por la OIE;
- l) en cuanto al proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional, el Comité hace un llamamiento al Gobierno para que asegure el respeto de los principios mencionados en las conclusiones en materia de asistencia financiera internacional a las organizaciones de trabajadores y de empleadores y para que si el proyecto se aplica a tales organizaciones tome sin demora las medidas necesarias para que se modifique el proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional (o en su caso la futura ley) a efectos de que se garantice expresamente el derecho de las organizaciones de empleadores y de trabajadores a recibir sin autorización previa de las autoridades ayuda financiera internacional para actividades relacionadas con la promoción y defensa de los intereses de sus afiliados;
- m) en cuanto a los comentarios de la organización querellante sobre la Ley Orgánica de la Comisión Central de Planificación, el Comité había observado en su anterior examen del caso que esta legislación establece un fuerte intervencionismo estatal en la economía y en la estructura económica nacional bajo la égida de la planificación centralizada con el propósito de construir el modelo socialista venezolano y había pedido a las organizaciones querellantes que envíen informaciones sobre la relación entre los alegatos y la violación de los Convenios núms. 87 y 98. El Comité reitera esta recomendación y señala que si no se atiende para su próxima reunión no proseguirá con el examen de estos alegatos;
- n) el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre la reciente comunicación de la OIE de fecha 20 de febrero de 2012, relativa a nuevas faltas de consulta tripartita en cuestiones legislativas, y
- o) el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y vigente de este caso.

## **B. Informaciones adicionales y nuevos alegatos de los querellantes**

**853.** En una comunicación conjunta de fechas 20 de febrero y 18 de septiembre de 2012, la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECAMARAS) reiteran que, a pesar del gran interés que ha venido manifestando en los últimos meses FEDECAMARAS para promover el diálogo social genuino y la consulta tripartita en la República Bolivariana de Venezuela, tal cual se encuentra reconocido en el Convenio núm. 144, ratificado por la República Bolivariana de Venezuela en el año 1983 y la Recomendación núm. 152, éstos

no se han hecho efectivos. En ciertos casos, el Gobierno se limita a convocar a sectores privados específicos elegidos discrecionalmente, sin convocar a FEDECAMARAS, ente suficientemente reconocido en la OIT como el más representativo de los empleadores en dicho país, o se realiza la consulta cumpliendo una mera formalidad sin conceder el tiempo oportuno para la respuesta, o simplemente, no se tiene en cuenta la opinión de los actores sociales independientes consultados; así como en otros casos, se obvia completamente la consulta o se realiza con algunas organizaciones próximas al Gobierno y elegidas a su discreción. Asimismo, indican que la ocurrencia de nuevos hechos que constituyen violaciones tanto al Convenio núm. 87 sobre libertad sindical y protección del derecho de sindicación, como a los Convenios núms. 144 sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo) y 26 sobre la aprobación de incrementos de salarios mínimos, ratificados por la República Bolivariana de Venezuela en los años 1982, 1983 y 1944, respectivamente, con consecuencias para los empleadores en general y, en particular para FEDECAMARAS, como organización más representativa de los empleadores del país.

**854.** Las organizaciones querellantes recuerdan que el Comité en su 359.º informe, párrafo 1292, i), de marzo de 2011, lamentó profundamente que el Gobierno venezolano haya desatendido sus anteriores recomendaciones, donde el Comité:

- pide al Gobierno que informe sobre el diálogo social y las consultas bipartitas o tripartitas en los diferentes sectores, así como de toda actividad de diálogo social con FEDECAMARAS y sus estructuras regionales en relación con los diversos sectores de actividad, con la elaboración de política económica y social, y la elaboración de proyectos de ley que afecten a los intereses de los empleadores y sus organizaciones, y
- que en el marco de la práctica declarada de diálogo inclusivo — también en la Asamblea Legislativa —, FEDECAMARAS sea debidamente consultada, dando el peso necesario a su representatividad en todos los debates legislativos que afecten a los intereses de los empleadores.

**855.** Sin embargo, prosiguen los querellantes, el Gobierno ha continuado adoptando múltiples medidas en 2011 y 2012, de gran impacto para la empresa privada venezolana, que violan los Convenios núms. 87, 144 y 26 de la OIT, ya que han sido ejecutadas sin la debida consulta al sector empresarial más representativo de la República Bolivariana de Venezuela, que es FEDECAMARAS y que, adicionalmente, coartan el ejercicio de la libertad sindical y de asociación, así como son violatorias de las normas de la OIT incluido en lo relativo a la aprobación de incrementos del salario mínimo. Se trata de los siguientes textos legales.

### **Decreto de Inamovilidad Laboral**

**856.** Mediante la *Gaceta Oficial* núm. 39828 de fecha 26 de diciembre de 2011, el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela promulgó por undécimo año consecutivo y, sin la realización de consultas oportunas y calificadas con los interlocutores sociales, el Decreto de Inamovilidad Laboral núm. 8732. Los artículos 2 y 3 del decreto señalan que los trabajadores amparados por la inamovilidad laboral especial no podrán ser despedidos, desmejorados, ni trasladados sin justa causa, calificada previamente por el Inspector del Trabajo de la jurisdicción. El incumplimiento de esta normativa dará derecho al trabajador a solicitar el reenganche y el pago de salarios caídos correspondientes. Gozarán de esta protección especial, independientemente del salario que devenguen: i) aquellos trabajadores que se encuentren a tiempo indeterminado a partir del tercer mes al servicio de un patrón; ii) los trabajadores contratados por tiempo determinado mientras no haya vencido el término establecido en el contrato, y iii) los trabajadores contratados para una labor u obra determinada mientras no haya concluido la totalidad o la parte de la misma que constituya su obligación. Es decir, que a través de las normas citadas, se ha ampliado el alcance de la inamovilidad al incluir a todos los trabajadores regidos por la Ley



Orgánica del Trabajo, independientemente del salario que devenguen. El artículo 6 del decreto establece que quedan exceptuados de esta protección, aquellos trabajadores que ejerzan cargos de dirección o de confianza; los trabajadores temporeros, eventuales y ocasionales y los funcionarios del sector público. El decreto entró en vigencia desde el momento de su publicación en la *Gaceta Oficial*, es decir, el 26 de diciembre de 2011. Esta decisión fue adoptada de manera inconsulta, habiendo FEDECAMARAS observado en los últimos años, la inconveniencia de ejecutar esta medida de prórroga de la inamovilidad laboral por parte del Ejecutivo nacional sin llevar a cabo las necesarias consultas con los interlocutores sociales, quedando demostrado, en consecuencia, que el diálogo social genuino en la República Bolivariana de Venezuela es inexistente.

### ***Nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras***

- 857.** Las organizaciones querellantes alegan que en fecha 7 de mayo de 2012, mediante la *Gaceta Oficial* de la República Bolivariana de Venezuela núm. 6076 extraordinario, se promulgó una nueva «Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras» dictada mediante un decreto-ley dictado por el Presidente de la República, basado en la Ley Habilitante de la Asamblea Nacional que le otorgó el 17 de diciembre de 2010 sin la debida consulta a las organizaciones de empleadores más representativas del país, violando el Convenio núm. 144 de la OIT, tal como se describe a continuación.
- 858.** En diciembre de 2011, había sido anunciada por el Presidente de la República, la constitución de una Comisión Presidencial para la elaboración del proyecto de reforma de la Ley Orgánica del Trabajo. Los integrantes de dicha Comisión fueron los ciudadanos:
1. Nicolás Maduro, Ministro del Poder Popular para Relaciones Exteriores.
  2. María Cristina Iglesias, Ministra del Poder Popular para el Trabajo.
  3. Jorge Giordani, Ministro del Poder Popular de Planificación y Finanzas.
  4. Wills Rangel, representante de la Central Socialista Bolivariana de los Trabajadores de la Ciudad, del Campo y del Mar (CSBT), organización sindical de la empresa petrolera estatal, de muy reciente creación auspiciada por el Gobierno.
  5. Omar Mora, Magistrado y Presidente de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia.
  6. Francisco Torrealba, Diputado de la Asamblea Nacional por el partido de Gobierno: Partido Socialista Unido de Venezuela (PSUV) en la Asamblea Nacional y Vicepresidente de la Central Socialista Bolivariana de los Trabajadores de la Ciudad, del Campo y del Mar (CSBT), Sector Ferroviario.
  7. Oswaldo Vera, Diputado y Presidente de la Comisión de Desarrollo Social Integral de la Asamblea Nacional por el partido de Gobierno: Partido Socialista Unido de Venezuela (PSUV) en la Asamblea Nacional.
  8. Braulio Álvarez, Diputado de la Asamblea Nacional por el partido de Gobierno: Partido Socialista Unido de Venezuela (PSUV) en la Asamblea Nacional.
  9. Juan Rafael Perdomo, Magistrado y Vicepresidente de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia.

10. Jesús Martínez, abogado laboralista y vinculado a la Universidad Bolivariana creada por el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.
11. Antonio Espinoza Prieto, abogado asesor del partido de Gobierno: Partido Socialista Unido de Venezuela (PSUV) en la Asamblea Nacional.
12. Carlos Sainz Muñoz, abogado, asesor legal de Oswaldo Vera, Diputado y Presidente de la Comisión de Asuntos Sociales de la Asamblea Nacional.
13. Carlos López, sindicalista del sector oficialista, Coordinador de la Central Socialista Bolivariana de los Trabajadores de la Ciudad, del Campo y del Mar (CSBT).
14. Orlando Castillo, sindicalista del sector oficialista, por los empleados del sector público.
15. Carlos Escarrá (+), Procurador General de la República (fallecido) y reemplazado por la ciudadana Cilia Flores, nueva Procuradora General de la República.
16. Por el sector empresarial, el Sr. Miguel Pérez Abad, presidente de FEDEINDUSTRIA (organismo gremial paralelo afecto al Gobierno, denunciado por FEDECAMARAS anteriormente dentro del caso núm. 2254, quien fuera designado por el Presidente de la República como miembro suplente en el Consejo de Estado creado por el Gobierno venezolano según decreto presidencial núm. 8937, publicado en la *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* núm. 39912 de fecha 30 de abril de 2012 y del Consejo Superior del Trabajo, creado por decreto presidencial núm. 9003 publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39927 de fecha 22 de mayo de 2012 para hacer cumplir la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.

**859.** Como se observa de una simple lectura de los integrantes de la Comisión Presidencial, queda claro que son personas que forman parte del Poder Ejecutivo, Legislativo o Judicial o son afectas al Gobierno, como lo fue en particular la única representación del sector empresarial por parte del presidente de FEDEINDUSTRIA en la Comisión Presidencial, quien es asesor directo del Gobierno venezolano en asuntos de Estado y también en temas laborales, por integrar los dos Consejos antes mencionados. Pueden verse declaraciones de prensa del Sr. Pérez Abad en relación con sus designaciones en el Consejo de Estado y en el Consejo Superior del Trabajo.

**860.** Por otro lado, de los miembros del Consejo Superior del Trabajo, 13 de sus 18 miembros coinciden con miembros de la Comisión Presidencial, agregándose en dicho Consejo: cinco funcionarios, tres Ministros y los dos Viceministros del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad, lo cual demuestra el alto componente de miembros del oficialismo en la Comisión Presidencial, prácticamente único sector consultado.

**861.** Asimismo, es importante mencionar que este Decreto-Ley Presidencial Contentivo de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras fue dictado con rango de ley orgánica en violación de la Constitución (artículo 203), al no contar con las dos terceras partes de los votos de la Asamblea Nacional, voto calificado que exige la normativa constitucional para la aprobación de leyes orgánicas y, además, se fundamenta en una Ley Habilitante que fue dictada por la Asamblea Nacional en el año 2010, facultando al Presidente de la República para atender los temas en ella descritos, exclusivamente derivados de una catástrofe natural por lluvias que se produjo en el país en ese año y que ha sido utilizada por el mandatario para legislar sobre cualquier asunto.

**862.** Por tanto, la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, no ha tenido la debida consulta con los sectores más representativos del sector empresarial, en franca violación del Convenio núm. 144 de la OIT.

- 863.** FEDECAMARAS no fue convocada ni fue invitada a emitir opinión sobre dicha ley en ningún momento y el texto del proyecto de ley fue apenas conocido al ser publicado en la *Gaceta Oficial*. Antes de ello, sólo fueron difundidas por los medios de comunicación social opiniones sobre determinados aspectos de la ley, emitidas por distintos miembros de la Comisión Presidencial u otros actores del Gobierno contentivas de sus pareceres respecto a los principales ejes temáticos que ésta trataría. El proyecto de ley fue presentado a la Presidencia de la República por la Comisión designada al efecto, a finales del mes de abril, para ser aprobado por el Presidente de la República en un acto público el día 30 de abril y publicado el día 7 de mayo.
- 864.** Por su parte, el Gobierno señaló en los medios de comunicación social haber recibido y sistematizado más de 19 000 propuestas, las cuales entendemos deben haber llegado de manera desarticulada a la Comisión Presidencial, sin que se disponga de constancia alguna de ello. Pero aún en el caso de ser cierta la aseveración de la recepción de múltiples propuestas, eso no convalida ni sustituye el verdadero diálogo social en el concepto manejado por la OIT. El diálogo social al que aluden las disposiciones del Convenio núm. 144 no puede ser selectivo, ni referirse a meras opiniones o propuestas formuladas unilateralmente por cualquier actor social no representativo o por sectores afectos al Gobierno y, de ninguna manera, puede excluir la consulta obligatoria con las organizaciones más representativas de los empleadores del país, como lo es FEDECAMARAS.
- 865.** Ciertamente, FEDECAMARAS anunció por todos los medios de comunicación social venezolanos esta ausencia de diálogo social para la aprobación de dicha ley y señaló que acudiría ante la OIT para denunciar la violación al Convenio núm. 144 sobre consulta tripartita, lo cual fue además reconocido por el Diputado Oswaldo Vera, miembro de la Comisión Presidencial designada y Presidente de la Comisión Permanente de Desarrollo Social de la Asamblea Nacional, por el partido de Gobierno, PSUV.
- 866.** En el caso de los trabajadores, también fue protestada la ausencia de diálogo social para la aprobación de la ley. El 26 de marzo de 2012, la organización sindical FADESS introdujo un recurso de amparo constitucional ante el Tribunal Supremo de Justicia de la República Bolivariana de Venezuela para evitar que esta reforma de la ley fuese dictada mediante una Ley Habilitante al Presidente de la República, escrito en el cual solicitaron expresamente al Máximo Tribunal que enviase la ley a la Asamblea Nacional para una amplia discusión. Asimismo, varias organizaciones sindicales (FADESS, CTV y otras) convocaron una marcha que tuvo lugar el 1.º de mayo, en protesta a la aprobación inconsulta de la nueva ley.
- 867.** La falta de diálogo social no es un hecho novedoso en el Gobierno venezolano, pues durante más de diez años ha incumplido con su obligación de celebrar la discusión tripartita sobre los temas laborales. En particular, en los últimos dos años, a partir de la Ley Habilitante, el propio Presidente de la República se ha abrogado la potestad legislativa para dictar, de manera unilateral, un sinnúmero de decretos-leyes en cualquier materia, como se verá más adelante.
- 868.** En la República Bolivariana de Venezuela, la Ley del Trabajo es considerada el contrato social más importante para el país, después de la Constitución, razón por la cual una reforma de esta naturaleza debió contar con el consenso de todos los interlocutores sociales y el amplio respaldo de la comunidad, lo cual no ocurrió. El texto de la nueva ley no fue conocido ni difundido antes de su promulgación oficial.
- 869.** Por otra parte, la nueva ley introduce una serie de cargas adicionales de carácter económico y político para el sector privado:

1. Es una ley altamente punitiva y discriminatoria frente a los empleadores, pues prevé sanciones de privación de libertad (prisión o arresto de 6 a 15 meses) por negarse a un reenganche, por incumplir órdenes administrativas, o por falta de pago de multas (incluyendo la aplicación de estas sanciones a los miembros de Junta Directiva) pero exceptúa de este tratamiento a los administradores de las empresas del Estado. Asimismo, las personas naturales, en su carácter de patronos, así como los accionistas son solidariamente responsables de las obligaciones laborales, con posible embargo sobre sus bienes.

Otro aspecto discriminatorio es que el Gobierno no asume los pasivos laborales de las empresas que expropia ni se hace solidario de la deuda laboral anterior de la empresa empleadora, sino que las deudas laborales de las empresas expropiadas son asumidas por sus antiguos accionistas y son descontadas del precio.

2. Contempla mayor intervencionismo estatal en las relaciones de trabajo: En la ley se configura como principal objetivo del proceso social de trabajo, superar la «forma de explotación (producción) capitalista», configurando sólo a los trabajadores como los «creadores de la riqueza socialmente producida», excluyendo la valoración del capital como generador de trabajo.
3. Se imponen en la nueva ley nuevas restricciones y cargas para el sector empleador contemplados que pueden traducirse en limitaciones a la inversión y a la producción por parte de las empresas venezolanas. Por ejemplo, se prevé un régimen de retroactividad de las prestaciones sociales (antigüedad), cuyos efectos son muy negativos en ambientes inflacionarios; se reduce la jornada laboral; se complejiza el procedimiento para el retiro de trabajadores, sancionando penalmente la falta de reenganche; y se consagra ya legalmente la inamovilidad laboral, incluyendo la de madre y padre por 2 años después del parto y de padres adoptivos de menores de 3 años, por igual tiempo.
4. Se crea la figura de los Consejos de Trabajadores, al lado de los sindicatos, con algunas competencias concurrentes y su regulación se sujeta a una ley especial posterior.
5. Las organizaciones sindicales tienen dentro de sus atribuciones: ejercer el control y vigilancia de los costos y de las ganancias de la empresa, para garantizar precios justos de los bienes y servicios que ésta produzca.
6. Se crea en el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social, el Registro de Organizaciones Sindicales, tanto para el sector laboral como empresarial, regulándose el contenido de los estatutos, designación y funcionamiento de las juntas directivas de las organizaciones, los cuales deben ajustarse a las directrices impuestas por el Registro. A éste, deben remitirse cada año, la nómina completa de los entes afiliados y cualquier otra información que el mismo requiera. La no inscripción limita la legitimidad de la organización sindical (empresarial o de trabajadores) para celebrar las negociaciones colectivas de trabajo. En este sentido, existe una pérdida total de autonomía de las organizaciones sindicales, afectándose severamente la libertad de asociación.

**870.** Las organizaciones querellantes subrayan que las disposiciones legales señaladas evidentemente coartan el ejercicio de la libertad económica y de asociación para los empleadores previstas tanto en la Constitución nacional como en el Convenio núm. 87 de la OIT y hacen cada vez más difícil el sostenimiento de las empresas en la República Bolivariana de Venezuela, sobre todo para las pequeñas y medianas empresas que representan el 50 por ciento de las empresas existentes en el país.

**871.** Este proceso de afectación del ejercicio de la libertad económica en la República Bolivariana de Venezuela por parte del Gobierno ha venido trayendo consecuencias muy severas en el funcionamiento de los empleadores en el país, que se verán ahora agravadas por las disposiciones de esta nueva ley laboral. Ciertamente, en los últimos años, las políticas desarrolladas por el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela en materia económica han conducido a una desaparición en el número de empresas operativas en el país. Para el año 2002, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), organismo oficial venezolano en esta materia, reportaba 611 803 empleadores activos. Y para el mes de enero de 2012, reporta 425 404, como puede observarse en la Tabla del INE con una merma de 180 013 empleadores con respecto al año 2002. A mayo de 2012, un total de 217 204 empleadores privados han cerrado sus puertas con respecto al año 2002, número que sigue creciendo día a día. Más de 800 000 personas hubieran podido trabajar en esas empresas hoy cerradas. Un artículo publicado por el expresidente de FEDECAMARAS Zulia, Sr. Néstor Borjas, en el cual realiza el estudio comparativo de las cifras oficiales de empleadores y empleos entre 2002 y 2012, que confirma un decrecimiento del 35,5 por ciento en el número de empleadores entre 2002 y 2012.

***Aprobación de nuevos decretos-leyes dictados por el Presidente de la República en materia económica y social, en ejecución de la Ley Habilitante otorgada por la Asamblea Nacional***

**872.** Las organizaciones querellantes alegan que durante el período de dieciocho (18) meses otorgado por la Asamblea Nacional, mediante la Ley Habilitante (artículo 3), dictada el 17 de diciembre de 2010, al Presidente de la República, delegándole la facultad de legislar; éste dictó entre los meses de enero de 2011 y mayo de 2012, 38 decretos-leyes. Pero, adicionalmente el 15 de junio de 2012, apenas faltando dos días para culminar el período habilitado (17 de junio de 2012) y encontrándose el país en un proceso de preparación de elecciones presidenciales previstas para el próximo 7 de octubre, el mandatario dictó otros 14 decretos-leyes con alto impacto en el sector económico, para alcanzar un total de 52 decretos-leyes dictados durante el período habilitado.

**873.** En la promulgación de estas 52 leyes por decreto presidencial no hubo consulta a las organizaciones más representativas de los empleadores, con lo cual ha sido continua la violación por parte del Gobierno venezolano a los mandatos del Convenio núm. 144 de la OIT.

**874.** No hubo «participación ciudadana» ni «consulta abierta», como también lo ordenan el Preámbulo y varias normas de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que establecen la participación ciudadana y la consulta pública en materia legislativa (artículos 187, numeral 4 y 211), lo cual no excluye a aquellos decretos-leyes que el Presidente dicte en el ejercicio de la potestad legislativa delegada por la Asamblea Nacional.

**875.** En ejecución de la Ley Habilitante, el Presidente de la República se ha abrogado la facultad legislativa de manera absolutamente discrecional sobre una gran cantidad de materias que no le fueron delegadas por dicha ley, la cual fue dictada exclusivamente para la atención de situaciones derivadas de las lluvias producidas en el año 2010. De manera que todas estas leyes son violatorias de la Constitución por ausencia de consulta y participación ciudadana en su elaboración y por extralimitar las materias delegadas en la Ley Habilitante, así como constituyen un incumplimiento del Convenio núm. 144 de la OIT.



**Ley Orgánica para la Gestión Comunitaria de Competencias, Servicios y otras Atribuciones, Ley que Promueve y Regula las Nuevas Formas Asociativas Conjuntas con el Estado y Decreto-Ley para la Determinación del Justiprecio de Inmuebles**

- 876.** Pero, en especial dentro de los 14 decretos-leyes dictados por el Presidente el 15 de junio de 2012, se encuentran dos particularmente significativos, que modifican de manera importante el funcionamiento de los actores económicos y empleadores en el país: la Ley Orgánica para la Gestión Comunitaria de Competencias, Servicios y Otras Atribuciones (decreto-ley núm. 9043, *Gaceta Oficial* núm. 6079, Extraordinario de 15 de junio de 2012) y la Ley que Promueve y Regula las Nuevas Formas Asociativas conjuntas con el Estado, la Iniciativa Comunitaria y Privada para el Desarrollo de la Economía Nacional (decreto-ley núm. 9052, *Gaceta Oficial* núm. 39945, de 15 de junio de 2012). Asimismo, hay un tercer decreto-ley que establece el justiprecio que, de manera unilateral, el Gobierno decide en casos de expropiación por emergencia, que es el Decreto-Ley para la Determinación del Justiprecio de Inmuebles en los Casos de Emergencia con Fines de Poblamiento y de Habitabilidad (decreto-ley núm. 9050, *Gaceta Oficial* núm. 39945, de 15 de junio de 2012).
- 877.** Los dos primeros decretos-leyes establecen la regulación para conformar esquemas asociativos con el Estado, bien sea por comunidades organizadas o por entes empresariales privados, respectivamente, con una serie de beneficios, con lo cual evidentemente se busca lograr un desplazamiento de la empresa privada tradicional por nuevas formas empresariales asociadas con el Estado que se sometan a las directrices del Gobierno, por cuanto se señala expresamente como condición *sine qua non* de estos esquemas asociativos con el Estado «el impulso o profundización en la construcción del modelo socialista», excluyéndose a toda forma empresarial que no comparta ese modelo político, el cual va más allá de la configuración constitucional del Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela que lo identifica como democrático, participativo, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables (artículo 6).
- 878.** Los mencionados decretos-leyes se basan en un enorme centralismo y control de la actividad económica por parte del Estado, pues no se concibe un desarrollo armónico en conjunto con la iniciativa privada, como lo ordena la Constitución venezolana (artículo 299), sino que el Estado conduce el funcionamiento económico del país a través de los lineamientos previstos en el Plan Socialista de la Nación y las directrices previstas en estos nuevos decretos leyes que promueven la asociación con el Estado en el desempeño empresarial. Es el Estado quien motiva e induce la forma de funcionamiento de la economía del país, bajo un rol protagónico como agente económico, bien sea de manera unilateral o de manera asociada con empresas o comunidades, que gozarán de ciertos privilegios que hacen atractivos estos esquemas. Estos privilegios de que gozarán las entidades empresariales resultantes de la asociación con el Estado son:
- exoneración de impuestos;
  - acceso a las redes de distribución y comercialización del Estado;
  - acceso a las compras directas y conjuntas del Estado (sin licitación);
  - acceso a los créditos y fondos especiales, con condiciones preferenciales.
- 879.** Estas preferencias implican el ejercicio económico de estos entes privilegiados en franca competencia desleal y constituyen una exclusión inconstitucional para aquellos entes empresariales que no se sometan al Gobierno o al socialismo y, a la larga, irán desplazando

los esquemas empresariales independientes. Tanto los entes empresariales del Estado como sus entes asociados deberían competir en igualdad de condiciones con el resto de los agentes económicos. Por ello, estos esquemas resultan discriminatorios hacia los empleadores que no compartan el modelo socialista y no se asocien con el Estado en estas fórmulas empresariales, donde, por lo demás, es el Estado quien toma las decisiones fundamentales de la empresa, porque aún cuando un determinado ente privado se asocie con el Estado, según lo previsto en la Ley que Regula las Nuevas Formas Asociativas Conjuntas con el Estado, se suprime todo margen de maniobra del privado en la actividad empresarial, pues el ente decisor en la operación regular de estas fórmulas asociativas es el Estado, bien sea porque posea la participación accionaria mayoritaria en la empresa o, cuando teniéndola minoritaria, tiene el control de decisión sobre cualquier asunto estratégico (concepto muy genérico), condiciones previstas en la ley para estas empresas mixtas (mínimo el 40 por ciento de participación accionaria del Estado).

**880.** De manera que, particularmente en los dos últimos decretos-leyes mencionados, que prevén las asociaciones de organizaciones comunales o entes privados afectos al socialismo con el Estado, el Presidente de la República, sin consultar a los ciudadanos y ciudadanas individualmente considerados o como núcleos de la sociedad organizada, decide autocráticamente la forma de funcionamiento económico del país, violando la norma constitucional que establece la participación democrática y consulta abierta específicamente cuando se refiere al establecimiento del régimen socioeconómico de la sociedad y al desarrollo armónico de la economía nacional (artículo 299) y coartando el ejercicio del derecho constitucional de la libertad económica (artículo 112 de la Constitución), con lo cual se configura también, con absoluta claridad, la violación por parte del Gobierno venezolano de los Convenios núms. 87 y 144 de la OIT, ya que además de no haber sido objeto de consulta, estos decretos-leyes cercenan seriamente el ejercicio de la libertad económica.

**881.** El tercer Decreto-Ley referido como significativo, dentro del grupo de los 14 dictados el 15 de junio de 2012, es el de Determinación del Justiprecio de Inmuebles en los Casos de Emergencia con Fines de Poblamiento y de Habitabilidad. Bajo la normativa prevista en este decreto-ley, cualquier empresa o incluso cualquier ciudadano que resulte expropiado por el Estado, con fines de poblamiento o habitabilidad, sólo recibirá el justiprecio calculado bajo la fórmula prevista en dicho instrumento legal. Bajo el nuevo régimen, el Estado decidió que la determinación del justiprecio se hará tomando como base de cálculo el último valor de compra del inmueble indicado en el respectivo documento de propiedad debidamente protocolizado, el cual será actualizado aplicándole el promedio aritmético simple de:

1. variación del Índice Nacional de Precios al Consumidor;
2. la Tasa de Interés Pasiva Nominal de Depósitos a Plazo superior a 90 días;
3. la Tasa Activa Nominal Promedio Ponderada.

#### Ejemplo del impacto de la fórmula 2011-2012 al mes de mayo

Título del índice	Valores
Índice Nacional de Precios al Consumidor	22,60
Tasa de Interés Pasiva Nominal	16,75
Tasa de Interés Activa Nominal Promedio Ponderada	14,50
Fórmula de Indexación	$(22,6+16,75+14,50)/3$
<b>Total</b>	<b>17,95</b>

**882.** Por otra parte, indica la norma que excluyen del justiprecio expresamente:

1. el precio o valor del mercado;
2. cualquier influencia o impacto generado por inversiones públicas o privadas realizadas en su entorno;
3. las expectativas de rentabilidad derivadas de los usos establecidos por la ordenación territorial o urbanística.

**883.** Este decreto-ley busca minimizar lo más posible el valor a pagar a los expropiados, quienes se verán perjudicados no sólo por tener que desocupar el inmueble, sino porque no podrán adquirir otro de similar valor con el monto recibido por indemnización, el cual no considera el valor de mercado. Negar el valor de mercado implica desdeñar el valor monetario que la sociedad demandante y oferente asigna a un producto en un espacio determinado. Bajo este nuevo régimen, se elimina la «negociación» para obtener un precio justo por la adquisición forzosa del bien y también la posibilidad que existía bajo el régimen anterior, de acudir al Tribunal Supremo de Justicia para que éste determinara el justiprecio cuando ambas partes no lograban un acuerdo durante la negociación. El precio a pagar por el inmueble expropiado lo determina el poder absoluto de quien expropia, al fijarlo en la ley. Con ello, se violenta el derecho a la propiedad privada al imponer precios administrados, eventualmente, sobre cualquier inmueble, lo cual termina siendo confiscatorio e inconstitucional. En el caso de las empresas, al no considerarse en la indexación las expectativas de rentabilidad del inmueble, éstas evitarán poner en práctica proyectos de expansión que hagan necesaria su adquisición, pues la rentabilidad a largo plazo del proyecto está directamente atada al inmueble en el que se desarrollará. Por tanto, este nuevo régimen legal, viola también los Convenios núms. 87 y 144, al no haber sido consultado con la organización más representativa de empleadores en la República Bolivariana de Venezuela, que es FEDECAMARAS y por coartar seriamente el libre ejercicio de la libertad económica y sindical.

**884.** Por supuesto, a esta fecha, se desconoce el impacto que podrán producir estas nuevas leyes dictadas por el Presidente de la República en el funcionamiento normal de los empleadores en la República Bolivariana de Venezuela, de las cuales sólo se han incorporado en este análisis las tres que se consideran de mayor impacto para el sector empresarial del país.

### ***Nuevo Decreto Presidencial de Incremento del Salario Mínimo***

**885.** Las organizaciones querellantes alegan que el 27 de abril de 2012, fue publicado el decreto presidencial núm. 8920 de fecha 24 de abril de 2012, en el cual se aprobó, una vez más de manera inconsulta con las organizaciones de empleadores más representativas, el incremento del salario mínimo para el año 2012.

**886.** En el año 2012, y sin haberse realizado la convocatoria a la Comisión Tripartita Nacional prevista expresamente en los artículos 167, 168 y 169 de la Ley Orgánica del Trabajo aún vigente para la fecha de promulgación del Incremento del Salario Mínimo 2012, el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social remitió a FEDECAMARAS la comunicación núm. 1179 fechada el 16 de marzo, recibida en fecha 20 de marzo, solicitando emitir opinión sobre la fijación del Salario Mínimo Obligatorio, dentro de un plazo de quince días continuos. La aludida comunicación remitida por el Ministerio pretendía convalidar la existencia de un diálogo social en la fijación del salario mínimo para el año 2012. Sin embargo, tanto de las personas físicas, como de las personas jurídicas (artículos 3 y 4), violando los derechos y garantías mínimas de la persona humana, la libertad y el derecho de defensa en juicio, violando la estructura misma del

derecho penal asentado en la responsabilidad subjetiva. Igualmente corresponde señalar que dicha ley establece la responsabilidad solidaria de las empresas (artículo 16), también a partir de la responsabilidad penal objetiva, importando también la violación del derecho a la libertad y a todas las garantías constitucionales. Asimismo impone la responsabilidad penal objetiva de las empresas por los hechos de sus dependientes, violando de ese modo la libertad individual y de asociación, así como los derechos y garantías individuales de todo individuo y asociación. Como una demostración más que la norma viola todas las garantías y derechos del hombre y de toda empresa, en el artículo 22 de la referida ley se otorga competencia para la investigación penal a funcionarios administrativos que no integran el Poder Judicial. Un tema tan álgido como lo es el incremento del salario mínimo de los trabajadores, tal como lo contemplaba la ley venezolana derogada debió ser «realmente discutido» en la Comisión Tripartita.

**887.** Durante más de diez años, el Estado venezolano ha venido incumpliendo con este mandato legal de la Comisión Tripartita para la fijación del salario mínimo, lo cual ha sido denunciado ante la OIT reiteradamente por FEDECAMARAS.

**888.** Asimismo, es de hacer notar que en la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, la figura de la Comisión Tripartita fue eliminada, señalándose a los efectos de los incrementos anuales del Salario Mínimo, que: «previo estudio y mediante decreto, el Ejecutivo nacional fijará cada año el salario mínimo. A tal efecto, mediante amplia consulta, conocerá las opiniones de las distintas organizaciones sociales e instituciones en materia socioeconómica» (artículo 129 de la ley, aparte único). Como se observa, fue omitida en la nueva ley la mención a la necesaria consulta con las organizaciones más representativas tanto del sector empresarial como labora, refiriéndose solamente a la amplia consulta a distintas organizaciones.

**889.** El Decreto Presidencial núm. 8920 de fecha 24 de abril de 2012, publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39908, de 27 de abril de 2012, de Incremento del Salario Mínimo para el año 2012, incluye dentro de sus fundamentos o considerandos, textualmente:

Que la República Bolivariana de Venezuela ha suscrito y ratificado los Convenios núms. 26, 95 y 100 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativos al establecimiento de métodos para la fijación de Salarios Mínimos, a la protección del salario y a la igualdad de la remuneración entre la mano de obra femenina y masculina por un trabajo de igual valor, respectivamente...

**890.** No obstante que todos los convenios de OIT citados como fundamento del mencionado decreto presidencial, establecen la necesidad de contar con la consulta a las organizaciones de empleadores más representativas, este mandato sigue siendo incumplido por el Gobierno venezolano en la fijación del incremento del salario mínimo, pues no se produce un verdadero diálogo social en esta materia, pretendiendo dar cumplimiento a estas obligaciones mediante la remisión de comunicaciones de mero trámite con breves plazos de respuesta que no satisfacen los requisitos exigidos en las normativas nacionales ni internacionales, en franca violación de los Convenios núms. 26 y 144 de la OIT.

### ***Ley de Costos y Precios Justos***

**891.** Las organizaciones querellantes alegan que durante 2012, el Gobierno ha continuado la adopción de medidas de control de precios en ejecución de la Ley de Costos y Precios Justos (decreto del Presidente de la República) el 18 de julio de 2011, aprobada en el marco de la ley habilitante, igualmente sin la debida consulta social, tal como fue denunciado dentro de la ampliación de la queja remitida a la Dirección General de ese organismo el 20 de febrero de este año.

- 892.** Según señala el artículo 1 de esta ley, ella tiene por «objeto establecer las regulaciones, así como los mecanismos de administración y control para mantener la estabilidad de precios» y la misma crea un Sistema Nacional Integrado de Costos y Precios, cuyo fin será, entre otros, «identificar agentes económicos que, por la contraprestación de servicios, o ventas de productos, fijen precios excesivos». En un país donde existe una inseguridad para las inversiones y una elevada tasa de inflación generada por un gasto público descontrolado, se desprende de esta función que el Estado venezolano se convertirá en un Estado policial, que en lugar de sancionar las desviaciones que efectivamente se produzcan producto de una conducta especulativa por parte de algún agente económico, realizará *ex ante* una pesquisa sobre la situación financiera de todo el empresariado venezolano para establecer los precios de los productos.
- 893.** Se crea un nuevo ente burocrático, que procurará establecer un sistema para controlar la cadena de producción, comercialización y distribución de cualquier tipo de bien o servicio. Agrega al gran número de registros que hacen las empresas uno nuevo, que es el Registro Nacional de Precios de Bienes y Servicios, el cual está a cargo de la Superintendencia Nacional de Costos y Precios. Este registro, obligatorio según lo señalado en el artículo 10, será requerido para poder realizar determinados trámites administrativos ante el Estado.
- 894.** La Superintendencia creada en esta ley podrá establecer los precios que considere «justos», de acuerdo a la información aportada por las empresas y la revisión de estructura de costos que realice. Existen múltiples factores que llevan a la formación de precios, por lo cual este proceso terminará resultando arbitrario, porque es imposible en términos reales, que un organismo pueda efectuar en un tiempo razonable sin impactar negativamente la disposición de bienes al público, la evaluación de la estructura de costos de todas las empresas venezolanas y de todos los productos que se ofrecen en el país, para el establecimiento de sus precios. La estructura de costos de cualquier producto es dinámica y variable y puede verse afectada por diversos factores, por lo cual estas estructuras de costos requerirían de una permanente revisión. En la mayoría de los casos, los organismos facultados para regular precios, son altamente especializados en cada sector que regulan y someten a regulación un grupo determinado de productos o servicios, requiriendo para ello un gran volumen de funcionarios disponibles para el cumplimiento de sus funciones. En este caso, la referida ley no selecciona una canasta de productos a ser regulados en función de su necesidad para la población, sino que cualquier producto puede ser susceptible de estar sometido a estos procedimientos, lo cual derivará en procesos largos y engorrosos, favoreciendo la discrecionalidad y generando una gran inseguridad jurídica para los productores y para los consumidores. Con ello, el objetivo primordial de esta ley, que es la protección de la población, resultará irrealizable en la práctica, ya que más bien las empresas, debido a la incertidumbre, bajarán sus niveles de producción, lo cual hará que se acentúe el desabastecimiento de los productos regulados, en perjuicio final de la población y, finalmente, de los trabajadores de estas empresas quienes verán mermados sus puestos de trabajo.
- 895.** Finalmente, la ley condiciona la protección de la propiedad privada a la seguridad y soberanía nacional, y a la utilidad pública o interés general y social y tal como señala el artículo 46, prevé como sanción la ocupación temporal, ya prevista en la Ley de Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS).
- 896.** Resulta evidente que todo el esquema regulatorio planteado en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Costos y Precios Justos, introduce serias limitaciones al derecho de la ciudadanía de ejercer la actividad económica de su preferencia contemplado en el artículo 112 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y que, con ello, se irá mermando cada día más la libre iniciativa, el emprendimiento y los derechos y garantías constitucionales de todos los habitantes de la República Bolivariana de Venezuela. Asimismo, en la promulgación de esta ley, así como en todas las iniciativas



legislativas mencionadas que afectan la actividad de los empleadores, debió cumplirse con la antes aludida obligación constitucional, legal e internacional de la consulta o diálogo tripartito.

- 897.** A partir de febrero de 2012, fueron regulados los precios máximos de una serie de productos en «versiones regulares», precios que luego fueron extendidos, con el mismo máximo, a sus «versiones premium», no obstante que algunos de ellos tenían entre 100 y 300 presentaciones.
- 898.** Si bien fue requerida información financiera a las empresas que fabrican los mencionados productos, sus precios máximos fueron fijados por el organismo regulador creado en la Ley Superintendencia Nacional de Costos y Precios (SUNDECOP) con base en sus costos unitarios, sin considerar otros costos como publicidad, impuestos, entre otros. Y con posterioridad a esa fijación de precios, es que las empresas pueden emitir sus observaciones, para poder lograr una revisión de los precios fijados (véanse Ley de Costos y Precios Justos publicada en la *Gaceta Oficial* núm. 39715, de 18 de julio de 2011, su Reglamento contenido en el decreto presidencial núm. 8563, publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39802, de 17 de noviembre de 2011 y la providencia de la SUNDECOP núm. 007, publicada en la *Gaceta Oficial* núm. 39805, de 22 de noviembre de 2011).
- 899.** De allí que es evidente la falta de consulta por parte del Gobierno a las organizaciones más representativas de los empleadores venezolanos, no solamente para la promulgación de esta ley, sino tampoco durante su aplicación, en la cual ni siquiera son consultadas previamente las propias empresas afectadas por la regulación, para la determinación de los precios máximos de sus productos. Estas medidas inconsultas terminan afectando la producción de los bienes regulados, generando en muchos casos situación de escasez, lo cual ha ocurrido en la República Bolivariana de Venezuela con productos de primera necesidad como leche, carne, aceite, harina de maíz, entre otros.
- 900.** El 7 de marzo de 2012, el Consejo Nacional del Comercio y los Servicios (CONSECOMERCIO), ente gremial del sector comercio afiliado a FEDECAMARAS, introdujo un recurso de nulidad contra la Ley de Costos y Precios Justos, fundamentándose en la violación a los derechos de libertad económica y libre iniciativa empresarial, los cuales tienen rango constitucional, el cual se encuentra en curso por ante el Tribunal Supremo de Justicia.

### **Ley Penal del Ambiente**

- 901.** Esta ley, sancionada por la Asamblea Nacional el 16 de diciembre de 2011, y dictada también sin consulta del sector empresarial, establece la responsabilidad penal objetiva, tanto de las personas físicas, como de las personas jurídicas (artículos 3 y 4), violando los derechos y garantías mínimas de la persona humana, la libertad y el derecho de defensa en juicio, violando la estructura misma del derecho penal asentado en la responsabilidad subjetiva. Igualmente corresponde señalar que dicha ley establece la responsabilidad solidaria de las empresas (artículo 16), también a partir de la responsabilidad penal objetiva, importando también la violación del derecho a la libertad y a todas las garantías constitucionales. Asimismo impone la responsabilidad penal objetiva de las empresas por los hechos de sus dependientes, violando de ese modo la libertad individual y de asociación, así como los derechos y garantías individuales de todo individuo y asociación. Como una demostración más que la norma viola todas las garantías y derechos del hombre y de toda empresa, en el artículo 22 de la referida ley se otorga competencia para la investigación penal a funcionarios administrativos que no integran el Poder Judicial

***Pretendido desplazamiento de la representación de FEDECAMARAS en la conformación de la delegación venezolana ante la 101.ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT***

- 902.** El caso es que, durante el proceso de conformación de la delegación venezolana de empleadores que asistiría a la 101.ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo a celebrarse en Ginebra, Suiza, entre el 30 de mayo y el 15 de junio de 2012, el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social intentó suplantar la representación de FEDECAMARAS para presidir la citada delegación. En efecto, FEDECAMARAS fue convocada mediante comunicación núm. 34/2012 de fecha 4 de mayo de 2012 a una reunión en el citado Ministerio celebrada el 8 de mayo, junto con otras organizaciones de empleadores con la finalidad de acordar la designación del delegado o delegada y los consejeros(as) técnicos(as) que asistirían a la citada Conferencia anual de la OIT.
- 903.** En dicha reunión, luego de haber recibido ese Ministerio las postulaciones propuestas por FEDECAMARAS, en su condición de organización de empleadores más representativa en la República Bolivariana de Venezuela, notificadas al Ministerio mediante comunicación fechada el 24 de abril de 2012, algunas organizaciones de empleadores informaron de la consignación ante ese despacho de sus respectivas postulaciones y su rechazo a la representación propuesta por FEDECAMARAS. Tal fue el caso del Consejo Bolivariano de Industriales, Empresarios y Microempresarios (COBOIEM), que propuso como delegada a la ciudadana Sra. Fanny Suárez y de la Federación de Cámaras y Asociaciones de Artesanos, Micros, Pequeñas y Medianas Industrias y Empresas de Venezuela (FEDEINDUSTRIA), quien propuso una terna de consejeros técnicos, entre ellos, al ciudadano, Sr. Miguel Valderrama, vicepresidente de FEDEINDUSTRIA. Asimismo, durante la reunión, sin mediar comunicación formal, el representante de empresarios por la República Bolivariana de Venezuela (EMPREVEN) propuso como delegado principal a la ciudadana Sra. Keyla de la Rosa, representante de su organización. Posteriormente, atendiendo la invitación de la representación del Ministerio, las mencionadas organizaciones minoritarias de empleadores, así como la Confederación Nacional de Agricultores y Ganaderos de Venezuela (CONFAGAN), presentes todas en la reunión, luego de varias deliberaciones sin la presencia de las representaciones del Ministerio y de FEDECAMARAS, manifestaron un acuerdo único en la designación del delegado y los consejeros técnicos, dejando sin efecto sus postulaciones inicialmente manifestadas en la reunión. En ese sentido, CONFAGAN postuló como delegado de los empleadores al ciudadano, Sr. Miguel Valderrama, vicepresidente de FEDEINDUSTRIA, propuesta a la cual se plegaron las demás organizaciones distintas a FEDECAMARAS, conforme consta en el acta de la reunión (como si la suma del número de organizaciones de empleadores existentes en el país pudiera significar mayor representatividad). Igualmente, dichas organizaciones postularon a sus respectivos representantes como consejeros técnicos para asistir a la Conferencia (distintos a los de FEDECAMARAS).
- 904.** Luego de esta propuesta formulada a instancias del Ministerio por las mencionadas organizaciones paralelas, que han sido denunciadas por FEDECAMARAS como no representativas ante la OIT, dimos respuesta en la propia acta de la reunión levantada el 8 de mayo de 2012, así como mediante comunicación de 9 de mayo de 2012 dirigida al Ministerio por el presidente de FEDECAMARAS, negándonos a aceptar que la presidencia de la delegación pudiera reposar en un miembro de una organización minoritaria de empleadores y, en este sentido, ratificamos la designación de nuestro delegado como presidente y de los consejeros técnicos propuestos al Ministerio mediante comunicación fechada el 24 de abril de 2012, quienes no podrían ser reemplazados por representantes de organizaciones que no fuesen las más representativas, los cuales sólo podrían asistir a la Conferencia en calidad de observadores.

- 905.** Asimismo, durante la 101.<sup>a</sup> reunión (2012) de la Conferencia Internacional del Trabajo, fue presentado por FEDECAMARAS el respectivo reclamo ante la Comisión de Verificación de Poderes, ya que aun cuando finalmente el candidato propuesto por las otras organizaciones declinó el ejercicio de la presidencia de la delegación y, en consecuencia, FEDECAMARAS asumió este cargo, asistieron a la Conferencia cinco consejeros técnicos, cuatro invitados especiales y 11 personas más que representaban a las demás organizaciones paralelas, para un total de 20 personas que no formaban parte de FEDECAMARAS, organización más representativa de los empleadores en el país. En su defecto, fueron incluidos por el Ministerio en la delegación cinco consejeros técnicos y un invitado especial, además del presidente.
- 906.** En el caso de la delegación de empleadores asistentes a la 101.<sup>a</sup> reunión (2012) de la Conferencia Internacional del Trabajo, la Comisión de Verificación de Poderes, decidió favorablemente respecto a la mayor representatividad de FEDECAMARAS de las organizaciones de empleadores del país, tal como lo ha hecho en ocasiones anteriores en las cuales se ha pretendido desplazar a FEDECAMARAS en la delegación de empleadores o reducir su participación.
- 907.** En efecto, el tema de la conformación de la Delegación de Empleadores venezolana ha sido discutido en infinidad de ocasiones por ante la OIT y, en este sentido, hasta la fecha no existe duda en dicho organismo respecto a la mayor representatividad que ha ostentando FEDECAMARAS durante 68 años del sector empleador venezolano. FEDECAMARAS reúne a todas las ramas de la economía en los 13 sectores macroeconómicos del país: agricultura, banca, comercio, construcción, energía, industria, medios de comunicación social, minería, pecuario, seguros, servicios de telecomunicaciones, transporte y turismo (artículo 31 de nuestros estatutos) y una representación regional en cada estado del país (FEDECAMARAS Regionales), afiliando de manera directa e indirecta, a cientos de cámaras a lo largo y ancho del país, lo cual ha sido demostrado en múltiples oportunidades ante la Comisión de Verificación de Poderes de la OIT. Una representatividad similar no ha sido demostrada ante la OIT por ninguna otra organización de empleadores del país. En este sentido, la Comisión de Verificación de Poderes en su tercer informe de la 100.<sup>a</sup> reunión (2011) de la Conferencia Internacional del Trabajo, señaló que no ha sido demostrada con criterios objetivos y verificables por el Gobierno venezolano, la representatividad de otras organizaciones distintas a FEDECAMARAS ante la Conferencia Internacional del Trabajo, ofreciendo incluso su asesoría técnica para coadyuvar con el Gobierno en la definición de tales criterios. Asimismo, dicha Comisión, con ocasión de la celebración de la 17.<sup>a</sup> Reunión Regional Americana de la OIT, en su decisión de 17 de diciembre de 2010, señaló que el principio de democracia participativa alegado por el Gobierno venezolano, no sustituye la consulta regulada en la Constitución de la OIT y que, en este último caso, ratificó la Comisión, se requiere la presencia de las organizaciones con mayor representatividad tanto por parte de los empleadores como de los trabajadores.
- 908.** El Ministerio ha sostenido en distintas ocasiones, el criterio de que pueden formar parte de una delegación más de una organización, pero para ello es necesaria la demostración de la mayor representatividad que se alegue de esas otras organizaciones, a los fines de lograr el reconocimiento de tal condición por parte de la OIT como organizaciones más representativas. La mixtura de organizaciones en una delegación sólo se justificaría cuando existan varias que ostenten una representatividad similar plenamente demostrada ante la OIT, lo cual no ocurre en el caso venezolano, donde en ningún caso, la representatividad de las demás organizaciones distintas a FEDECAMARAS es equivalente o similar, aún sumadas todas, a la que reúne nuestra organización gremial, que representa a todas las actividades de la economía venezolana y cuenta, como se mencionado anteriormente, con una organización regional en cada estado del país y con una afiliación, directa e indirecta, de cientos de Cámaras.

- 909.** Estos hechos no hacen más que demostrar la intención del Gobierno venezolano de restringir el ejercicio de la libertad sindical y de asociación por parte de FEDECAMARAS en el seno de las Conferencias anuales de la propia OIT, lo cual es violatorio del Convenio núm. 87 de esa organización internacional.
- 910.** De lo anterior puede concluirse que queda una vez demostrada la ausencia total de diálogo social y las limitaciones impuestas al ejercicio de la libertad sindical, que constituyen una violación por parte del Gobierno venezolano de los Convenios núms. 26, 87, y 144 de la OIT, lo cual pone en peligro la propia existencia de las organizaciones de empleadores independientes, especialmente de FEDECAMARAS, organización más representativa de los empleadores en la República Bolivariana de Venezuela, que no ha sido consultada previamente a la adopción de ninguna de las medidas gubernamentales antes citadas, las cuales tienen un alto impacto para el sector de los empleadores, pero también para todos los trabajadores del país, razón por la cual los asuntos tratados en esta comunicación merecen la inmediata atención por parte de la OIT.
- 911.** Por último, las organizaciones querellantes solicitamos al Comité instar al Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela a fijar, en consulta tripartita, las fechas para la realización de esa Misión.

### **C. Respuesta del Gobierno**

- 912.** En su comunicación de fecha 15 de octubre de 2012. El Gobierno declara que muchos de los aspectos que hoy nos vuelven a ocupar, ya han sido ampliamente respondidos por el Gobierno, en tiempo oportuno, y de allí que ratifica todas y cada una de sus respuestas consignadas ante esa instancia de control de la OIT. La presente respuesta es como un adelanto de todo cuanto pueda informar una vez más de manera detallada y ampliada, y en aras del tiempo se procederá a responder de manera parcial, reservándose el Gobierno el derecho de seguir respondiendo sobre todos y cada uno de los asuntos que nos ocupan y de los cuales se han hecho y se hace referencia en este caso.
- 913.** Como puntos previos el Gobierno señala:
- a) que este caso guarda relación con la Misión de Alto Nivel que fue aprobada en marzo de 2011 y cuya visita al país ha sido suspendida en dos oportunidades por causas no imputables al Gobierno, según consta en documentos de información presentados en las 312.<sup>a</sup> (noviembre de 2011), 313.<sup>a</sup> (marzo de 2012) y 316.<sup>a</sup> (noviembre de 2012) reuniones del Consejo de Administración. Específicamente, durante la reunión del Consejo de Administración, en noviembre de 2010, la OIE utilizó esta queja para auspiciar, con carácter de urgencia, la aplicación del artículo 26 contra el Gobierno. Durante el Consejo de Administración de febrero de 2011, el Gobierno acordó la visita a la República Bolivariana de Venezuela de una Misión Tripartita de Alto Nivel para que verificara las cuestiones pendientes relativas al caso núm. 2254, sin embargo, esta misión, aprobada hace 18 meses, ha sido postergada en dos ocasiones por causas no imputables al Gobierno. El Gobierno, acatando estrictamente la decisión del Consejo de Administración, ha mantenido permanente comunicación con la Oficina y ha sido amplio y colaborador con respecto a este caso, mostrando entera disposición, fijando fechas precisas, presentando cronograma de actividades a cumplir en el marco de la visita de la Misión, ofreciendo facilidades logísticas, entre otros aspectos. No obstante, de haber sido una decisión tomada por el Consejo de Administración y la buena disposición del Gobierno, dicha Misión ha sido postergada en dos oportunidades y el Gobierno únicamente se ha mantenido respetuoso ante esos diferimientos;

- b) en relación a los alegatos relativos a los casos sobre el productor agropecuario, Sr. Franklin Brito, la Empresa Agroisleña S.A., Owen – Illinois y la Siderúrgica del Turbio, se recuerda al Comité de Libertad Sindical, que el examen anterior al caso, el Comité le solicitó a los querellantes que enviaran sus comentarios sobre las informaciones y declaraciones realizadas por el Gobierno al respecto, por tanto, se solicita expresamente al Comité que al no haber obtenido dichos comentarios, se pronuncie expresamente a los fines de no proseguir con el examen de tales alegatos y dé por concluido el examen sobre dichos particulares. Esta solicitud la realizamos a los fines de que el Comité de Libertad Sindical mantenga uniformidad, coherencia y transparencia en sus consideraciones respecto a todos los casos, ya que así se pronunció frente a la falta de información por parte de los querellantes en los casos núms. 2674 (párrafos 1160 y 1165) y 2727 (párrafos 1179 y 1190, *d*), del 360.º informe (junio de 2011);
- c) el Gobierno llama una vez más la atención del Comité de Libertad Sindical, a los fines de que aquellos alegatos que no cuenten con la debida sustentación necesaria para su objetivo e imparcial estudio, sean rechazados y cerrados; por cuanto no pueden ser admitidas acusaciones vagas e imprecisas que lejos de buscar la solución a controversias entre las partes y de estar apegados a la razón de ser de este Comité, causan demoras en los procedimientos e inducen a juicios infundados contra el Gobierno, y
- d) finalmente, el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela solicita al Comité que revise detenidamente las supuestas ampliaciones admitidas como parte de la queja interpuesta por la Organización Internacional de Empleadores (OIE) conjuntamente con FEDECAMARAS; ya que éstas contienen alegatos suficientemente respondidos por el Gobierno, y por ende no se trata de ampliaciones sino de repeticiones.
- 914.** En cuanto al secuestro de los dirigentes de FEDECAMARAS, Sres. Noel Álvarez, Luis Villegas, Ernesto Villamil y Sra. Albis Muñoz, el Gobierno declara que sobre este caso ya hemos dado amplias respuestas, y le hemos venido dando seguimiento a partir de lo ya explicado y que consta en los párrafos 1257 a 1263 del 359.º informe del Comité de Libertad Sindical (marzo de 2011); y párrafo 1304 del 363.º informe del Comité de Libertad Sindical (marzo de 2012). También ha dado estas informaciones y detalles a la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones, mediante comunicación núm. 340/2010 de 1.º de diciembre de 2010, consignada en el Departamento de Normas Internacionales del Trabajo de la OIT y la cual fue referida por los Expertos en su informe de 2011 (I), en lo que respecta al Convenio núm. 87 (página 210 – versión española).
- 915.** En el párrafo 1328 del 363.º informe del Comité de Libertad Sindical (marzo de 2012), el Comité expresa «su grave preocupación observando que según los alegatos los acusados no son identificados como los autores de los delitos por la Sra. Albis Muñoz, así como que entre los cargos no figure el intento de homicidio y las lesiones contra esta dirigente empleadora». A este respecto el Gobierno ya ha informado, que en este lamentable suceso, el cual condenó desde el principio, resultaron presuntamente involucradas al principio cinco personas como responsables, y se han dado detalles de cada una. Siendo así, se destaca una gran contradicción por parte del Comité de Libertad Sindical, cuando por un lado dice que los dos detenidos no fueron reconocidos por la Sra. Muñoz, y a texto seguido se preocupa que a éstos no le imputaran cargos de «intento de homicidio y las lesiones contra esta dirigente empleadora».
- 916.** Sorprende tan contradictorio análisis. En primer lugar, aunque no hubo reconocimiento por parte de la Sra. Muñoz, la Fiscalía consideró que había suficientes elementos en la



investigación como para imputar a los acusados de ser responsables del robo a la Sra. Muñoz. ¿El Comité de Libertad Sindical cuando usa esta expresión quiere poner en duda la autoría de los acusados sobre el robo a la Sra. Muñoz? ¿Tiene el Comité de Libertad Sindical elementos de juicio para indicar otra autoría de los hechos?

- 917.** Por otra parte, una vez más el Comité de Libertad Sindical se extralimita en su competencia, ya que no se trata de una instancia con competencia en materia penal que tenga facultades para indicarle a un gobierno cuáles delitos penales se deben o no imputar a una persona después de una investigación, puesto que eso compete a las instancias judiciales del país. Sin embargo, resulta interesante saber por qué el Comité de Libertad Sindical que manifiesta dudas, sin ninguna base, sobre la autoría del delito, está convencido de cuáles delitos se le deben aplicar a las personas detenidas. ¿No sería indicado señalar sobre qué bases se sostiene tal contradicción del Comité de Libertad Sindical?
- 918.** Valga reiterar lo que ya ha sido manifestado por el Gobierno, el Comité de Libertad Sindical no tiene competencia en materia penal y por ende una vez más se ha extralimitado en este caso con tan desacertado comentario, creyendo que sus miembros son jueces, y peor aún, emitiendo juicios sin conocimiento de las actas judiciales.
- 919.** El Gobierno hace un llamado al Comité de Libertad Sindical de la OIT, para que no continúe extralimitándose en su competencia, no emita juicios sin conocimiento de causa y muchos menos se pronuncie en contra de los procedimientos penales llevados a cabo por las instancias correspondientes del país. Las personas que participaron en ese caso, la justicia venezolana les imputará los delitos a que hubiere lugar, según las pruebas que cursen en el juicio que se adelanta.
- 920.** No obstante lo anterior, a los fines de aportar una vez más información en relación a este caso, se solicitó información a la Fiscalía General de la República, y la misma informó lo siguiente: En lo que respecta a esta causa en la que se encuentran como acusados los ciudadanos, Sres. Antonio José Silva Moyega y Jaror Manjares, el Juzgado Undécimo de Primera Instancia en Funciones de Juicio del Circuito Judicial Penal del Área Metropolitana de Caracas, fijó para el 22 de octubre de 2012, la audiencia de juicio oral y público. Es importante destacar, que en el transcurso de la investigación se mencionaron otras tres personas presuntamente implicadas en los hechos, sin embargo, la Fiscalía ha informado que hasta la presente, no han surgido fundados elementos que permitan establecer con certeza su participación en el hecho. Además, de que uno de ellos falleció en un enfrentamiento contra las autoridades policiales en el año 2010.
- 921.** En cuanto a la investigación ordenada por el Ministerio Público relativa a las declaraciones públicas del ciudadano, Sr. Noel Álvarez, la Fiscalía General de la República ha informado recientemente con ocasión a esta causa, que la misma se encuentra en la fase preparatoria, lo que implica que el Ministerio Público está realizando las diligencias correspondientes a los fines del esclarecimiento de los hechos y el establecimiento de las responsabilidades a que hubiere lugar en este caso. El Gobierno reitera que serán las instancias respectivas quienes esclarezcan los hechos, emitan los juicios y establezcan las responsabilidades en el caso de que las hubiere, por cuanto esto no corresponde a las competencias de este Comité de Libertad Sindical.
- 922.** En cuanto al alegato relativo a los sucesos en la sede de FEDECAMARAS en 2007, el Gobierno una vez más se ve en la necesidad de rechazar la subjetiva apreciación del Comité de Libertad Sindical, por demás irrespetuosa e irresponsable, cuando hace mención a que un presunto «contexto de acoso y falta de confianza de la autoridades públicas no alienta la propuesta de presentar denuncias oficiales». Tal apreciación parcializada y subjetiva del Comité, que contradecemos categóricamente, coloca en tela de juicio a

nuestras instituciones, nuestras autoridades y al Poder Judicial del país. Permanentemente los directivos de FEDECAMARAS declaran por los medios de comunicación como parte de la estrategia política que, como miembros de grupos políticos opositores, desarrollan los miembros de la directiva de FEDECAMARAS. Requerimos del Comité de Libertad Sindical que presente cualquier mínimo elemento que le sirva de base para sustentar la ocurrencia de un hecho o suceso en la sede de FEDECAMARAS en el año 2007 el cual desconocemos los venezolanos y venezolanas. El Comité de Libertad Sindical no es quien para dudar de las actuaciones de las autoridades e instituciones del Poder Judicial de la República Bolivariana de Venezuela, las cuales son objetivas, transparentes y apegadas a derecho, carentes de la subjetividad y de intereses parcializados que sí ha quedado demostrado tener este Comité; y así lo enfatizamos de manera clara y contundente. El Gobierno solicita enfáticamente al Comité el respeto y la objetividad que debería imperar para con las instancias, instituciones y autoridades públicas de la República Bolivariana de Venezuela y espera que estas actuaciones y estos juicios irrespetuosos, irresponsables y subjetivos no vuelvan a repetirse. Aunado a ello, se recuerda al Comité que en exámenes anteriores, ya le fue solicitado a FEDECAMARAS que denunciara oficialmente estos hechos ante el Ministerio Público, señalando además que de no ser atendida esta recomendación por los querellantes, no proseguiría con el examen de estos alegatos. Por tal razón, el Gobierno solicita expresamente al Comité que se pronuncie al respecto y de una vez por todas desestime tal alegato, porque los querellantes nunca han denunciado nada sobre el particular ante el Ministerio Público. Al pronunciarse de esta manera, el Comité actuará de manera objetiva y no prejuiciadamente, que es su deber ser, y cumplirá su recomendación contenida en el párrafo 1358, c), del 363.<sup>er</sup> informe (marzo de 2012).

- 923.** En cuanto a los sucesos en la sede de FEDECAMARAS el 24 de febrero de 2008, el Gobierno declara que la Fiscalía General de la República informó en relación a este caso, que la causa seguida contra los ciudadanos, Sres. Juan Crisóstomo Montoya González, por la comisión de delitos de intimidación pública y uso de documento de identidad falso y la Sra. Ivonne Gioconda Márquez Burgos, cómplice en el delito de intimidación pública en perjuicio de la colectividad; el Juzgado Vigésimo Octavo de Primera Instancia en Funciones de Juicio del Circuito Judicial Penal del Área Metropolitana de Caracas, acordó en fecha 5 de septiembre de 2012, fijar nueva fecha para la audiencia de juicio oral y público, en virtud de la solicitud de diferimiento de la defensa privada, quedando pautada la nueva oportunidad para el día 30 de octubre del año en curso.
- 924.** En cuanto a la finca «La Bureche» y el Sr. Eduardo Gómez Sigala, el Gobierno ha venido dando respuestas sobre este caso, las cuales se ratifican, y enviaremos mayores detalles cuando así nos los comunique el ente especializado, en el marco del plan estratégico de rescate agroecológico del Valle del Turbio. Lo que sí es preciso que le quede claro al Comité de Libertad Sindical, es que dicha finca ha estado sujeta a un procedimiento de rescate previsto en la Ley de Tierras y Desarrollo Agrario, que se ha explicado previamente. El Gobierno contradice categóricamente y niega expresamente, el alegato de la OIE y de FEDECAMARAS según el cual señalan infundadamente que dicha finca sea «un centro de entrenamiento militar».
- 925.** El Gobierno quiere que el Comité de Libertad Sindical nos explique ¿cómo un hecho que obedece a la política de desarrollo agrario que adelanta al país para la recuperación de tierras e impedir que zonas de siembras sean utilizadas para desarrollo urbano, que se aplica por igual a todos los ciudadanos y todas las ciudadanas, es un caso de violación a la libertad sindical? El hecho de que el Sr. Gómez Sigala sea o haya sido miembro de la organización FEDECAMARAS, no lo excluye de la aplicación de la ley: ¿o es criterio del Comité de Libertad Sindical que a un miembro de una organización sindical no le es aplicable la ley? Es oportuno destacar que el Sr. Gómez Sigala es diputado de la Asamblea Nacional (Poder Legislativo); demostración inequívoca que al Sr. Gómez Sigala jamás se le han limitado sus actividades sindicales, ni políticas. ¿Puede indicarnos el Comité, por

qué considera que la aplicación de la Ley de Tierras y Desarrollo Agrario es, en el caso particular del Sr. Gómez Sigala, y no en los otros casos donde ha sido aplicada, una violación de la libertad sindical? ¿Conoce el Comité de Libertad Sindical el contenido de la Ley de Tierras y Desarrollo Agrario, que se le envió en una oportunidad anterior?

- 926.** En cuanto a los casos de las fincas de los Sres. Egildo Luján, Vicente Brito, Rafael Marcial Garmendia y Manuel Cipriano Heredia, el Comité estima que no puede excluirse una posible discriminación. El Comité pide al Gobierno que proceda sin demora a otorgarles una indemnización justa, así como que inicie un diálogo franco con los afectados y con FEDECAMARAS sobre las confiscaciones/rescates en cuestión y que le informe al respecto. El Comité pide también al Gobierno que facilite observaciones sobre los ataques a los bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez, expresidente de FEDECAMARAS. A este respecto, el Gobierno declara que todas las adquisiciones de propiedad que el Estado venezolano realiza por razones de utilidad pública o de interés social tienen derecho al pago oportuno de una justa indemnización tal como lo establece el artículo 115 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. El procedimiento establece que en todos los casos de adquisición hay una etapa conciliatoria donde las partes acuerdan el precio de la propiedad adquirida por el Estado. De no ser posible un acuerdo se requiere de un tribunal competente para que determine el justiprecio de la propiedad adquirida por el Estado.
- 927.** En los casos indicados por el Comité de Libertad Sindical, igual que en todos los casos ocurridos, ese ha sido el procedimiento a seguir. Dada la insistencia del Comité de Libertad Sindical a que se pague la indemnización «sin demora alguna», ¿Se puede interpretar entonces que las personas indicadas renuncian a su derecho a que un tribunal fije el justiprecio de la propiedad adquirida y aceptan el precio fijado por el Estado? De ser así nos gustaría que se nos informara por escrito de tal decisión.
- 928.** Sobre el supuesto ataque a bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez no consta en ningún expediente policial o de institución alguna en la República Bolivariana de Venezuela; por lo que solicitamos información al respecto por parte del Comité de Libertad Sindical.
- 929.** En cuanto a los alegatos de falta de diálogo social y de consultas con FEDECAMARAS, el Comité toma nota con preocupación de los nuevos alegatos de la OIE relativos a aprobación sin consulta tripartita de leyes que afectan a los intereses de los empleadores y sus organizaciones; el Comité lamenta que el Gobierno no haya respondido de manera específica a estos alegatos de la OIE y le insta a que lo haga sin demora. Asimismo, observando que las graves deficiencias en materia de diálogo social siguen estando presentes, el Comité reitera sus anteriores recomendaciones que se reproducen a continuación. El Gobierno declara que todas las leyes venezolanas son sometidas a consulta de toda la población y de las organizaciones sociales. Hay miembros de FEDECAMARAS que son diputados de la Asamblea Nacional donde se discuten la gran mayoría de las leyes. Las leyes que han sido aprobadas por el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela autorizado por una Ley Habilitante aprobada por la Asamblea Nacional, también han sido sometidas a consulta pública. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece el referéndum abrogatorio para los casos de leyes que han sido aprobadas sin el necesario respaldo de la población. Sin embargo, la organización FEDECAMARAS se ha excluido de muchas de las consultas, o su opinión se ha limitado a una negación a ultranza a través de declaraciones a los medios de comunicación, muchas veces antes de que salga la ley y basada en supuestos de lo que FEDECAMARAS cree que contendrá la ley a aprobar. La actitud de FEDECAMARAS a oponerse a cualquier tipo de consulta y después decir que no ha sido convocada obedece a una estrategia política aplicada por esa organización desde 1998 cuando el pueblo venezolano decidió en contra del Gobierno auspiciado por la Comisión Tripartita y que modificó inconsultamente leyes

laborales en perjuicio de derechos históricos de los trabajadores y trabajadoras venezolanos.

- 930.** El Gobierno recuerda, que una Misión Tripartita de Alto Nivel está fijada para visitar el país desde hace 18 meses, la cual ha sido postergada por solicitud de la OIE en dos ocasiones y tiene como objetivo verificar que en el país existe el más amplio mecanismo de consulta para la aprobación de cualquier ley. Las organizaciones empresariales con más arraigo entre los empleadores y empleadoras de la República Bolivariana de Venezuela participan de todos los procedimientos de consultas a las leyes, salvo, la mayoría de las veces, FEDECAMARAS, por razones estrictamente políticas.
- 931.** El proceso constituyente de 1999 restituyó a los trabajadores y trabajadoras todos los derechos conculcados por la Comisión Tripartita llevada a cabo entre los años 1993 y 1998, lo cual motivó a que los miembros de aquella Comisión Tripartita actuaran como organismo político e iniciaran una campaña contra la aprobación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y fueron derrotados, ya que el pueblo mayoritariamente, mediante referéndum, aprobó la Constitución.
- 932.** Durante el año 2002 los miembros de aquella Comisión Tripartita, en forma pública y notoria promovieron un golpe de Estado contra el Presidente Constitucional de la República Bolivariana de Venezuela, colocando como presidente *de facto* al presidente de FEDECAMARAS durante unas 40 horas, ya que el pueblo venezolano salió a las calles y restituyó el hilo constitucional.
- 933.** Por estas simples razones cualquier mención al pueblo venezolano de la Comisión Tripartita de esos años, trae nefastos recuerdos y es relacionada con la violación de derechos laborales y humanos. Por eso en la Constitución y en las leyes hacen mención a un amplio diálogo social, que trasciende el diálogo tripartito limitado a unas cúpulas ajenas a los movimientos sociales, ya que involucra en cualquier decisión a todos los actores sociales a través de sus organizaciones o directamente mediante asambleas.
- 934.** En cuanto a los alegatos de discriminación por parte de las autoridades contra FEDECAMARAS y de favoritismo a organizaciones paralelas próximas al Gobierno y carentes de independencia, el Comité reitera las conclusiones y principios formulados en su anterior examen del caso y pide al Gobierno que responda de manera detallada a los alegatos en materia de financiación de organizaciones paralelas y favoritismo a EMPREVEN y a las «empresas de producción social» discriminando a las empresas privadas. El Gobierno declara que no existe ninguna discriminación contra organización empresarial alguna. Desde su fundación hasta 1999, la organización FEDECAMARAS gozó del favoritismo, apoyo financiero y político de los gobiernos, excluyendo y discriminando groseramente a otras organizaciones de empleadores que existían en el país, algunas de las cuales permanecen y pueden dar fe de ello. El Gobierno señala que hasta 1999 a cualquier empleador o empleadora se le impuso como condición la afiliación a una cámara afiliada a FEDECAMARAS para acceder a créditos, contratos o compras del Estado. Esta política discriminatoria y antisindical fue abolida por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela aprobada por el pueblo mediante referéndum en 1999. Desde entonces los empleadores y empleadoras pueden afiliarse libremente a cualquier organización que deseen y su afiliación o no afiliación no es requisito para tener derecho a cualquier actividad del Estado.
- 935.** La referencia que hace el Comité de Libertad Sindical sobre un supuesto financiamiento de la organización EMPREVEN carece de todo fundamento, ya que el documento al que se refiere, se trata de recursos otorgados a empresas de producción social cuyo trámite lo realizó EMPREVEN que actúa como gestor a favor de estas empresas como el mismo

documento lo indica, no pudiendo evidenciarse de ningún modo que se trate de recursos para el financiamiento de la organización EMPREVEN.

- 936.** En relación con los alegatos de la OIE relativos a una correspondencia electrónica ante los funcionarios y organizaciones paralelas de empleadores, sumisas ante las autoridades, el Comité hace un llamamiento al Gobierno a que verifique sin demora con los altos funcionarios en cuestión si enviaron por sí mismos o por medio de representantes los correos electrónicos transmitidos por la OIE. El Gobierno declara categóricamente que pareciera que el Comité de Libertad Sindical no ha leído bien nuestra respuesta sobre el particular, y ello nos obliga a dar por reproducida la misma, la cual figura transcrita en los párrafos 1323 y 1324 del informe 363.<sup>et</sup> del Comité de Libertad Sindical, marzo de 2012. Una vez más el Gobierno desconoce y repudia el accionar de la OIE, pretendiendo hacer valer correos electrónicos que no han emanado del Gobierno ni de ninguno de nuestros representantes.
- 937.** Mal puede el Comité de Libertad Sindical hacer «un llamamiento al Gobierno a que verifique sin demora con los altos funcionarios en cuestión si enviaron por sí mismos o por medio de representantes los correos electrónicos transmitidos por la OIE», cuando ya eso está claro en los citados párrafos del 363.<sup>et</sup> informe, salvo que lo que desee el Comité de Libertad Sindical sea darle largas a este asunto, ya que si actuara coherentemente, con apego jurídico, con objetividad y con fundamento en el elemental principio de derecho de la carga de la prueba, le pediría a la OIE que dijera de dónde sacó, forjó o cómo inventó esos presuntos correos, involucrando a funcionarios del Gobierno. En efecto, si ya el Gobierno rechazó, como en efecto rechaza y repudia tales correos, corresponde a la OIE la carga de la prueba sobre sus alegatos.
- 938.** Tenga presente el Comité de Libertad Sindical que las explicaciones se las tiene que pedir a la OIE, a los fines de que expliquen tan delicada situación, que incluso cae en el ámbito penal por su gravedad y acción cometida, al imputarle al Gobierno unos correos que, una vez más enfatizamos, no emanaron de ningún alto funcionario o representante gubernamental; e incluso todo ello resulta peor aún cuando observamos que allí se ha involucrado a un representante diplomático nuestro, quien rotundamente ha desconocido y desconoce el contenido de los correos, y no nos queda sino afirmar que emanan de la OIE, y es esa organización la que debe explicar todo ante el Comité de Libertad Sindical y ante el Gobierno; debiendo advertir que nos reservamos cualquier acción legal que nos asiste y que podemos ejercer sobre el particular.
- 939.** En cuanto al proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional, el Comité hace un llamamiento al Gobierno para que asegure el respeto de los principios mencionados en las conclusiones en materia de asistencia financiera internacional a las organizaciones de trabajadores y de empleadores y para que si el proyecto se aplica a tales organizaciones, tome sin demora las medidas necesarias para que se modifique el proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional (o en su caso la futura ley) a efectos de que se garantice expresamente el derecho de las organizaciones de empleadores y de trabajadores a recibir sin autorización previa de las autoridades ayuda financiera internacional para actividades relacionadas con la promoción y defensa de los intereses de sus afiliados. El Gobierno declara que el espíritu de la ley no es impedir que se otorgue financiamiento a ninguna organización para su promoción y defensa de sus afiliados, ya que si es para ello, no hay ninguna razón para ocultar el origen de los fondos y de qué manera fueron usados «en la promoción e intereses de sus afiliados». El objetivo de la futura ley es impedir el financiamiento de la actividad política, y peor aún de actividades clandestinas, de determinadas organizaciones en desmedro de otras, de una manera discriminatoria y excluyente y con el objeto de favorecer determinadas opciones en contra de otras. El Gobierno declara que tomará en cuenta las observaciones de la OIT para la elaboración de la futura ley.



- 940.** En cuanto al punto relacionado a la Ley Orgánica de la Comisión Central de Planificación, el Gobierno recuerda que, en el examen anterior sobre este caso, el Comité de Libertad Sindical pidió a las organizaciones querellantes que enviaran informaciones sobre la relación entre sus alegatos y la violación de los Convenios núms. 87 y 98; señalando además que si los querellantes no atendían esta solicitud para la próxima reunión, no proseguiría con el examen de estos alegatos. Por tal razón, el Gobierno solicita expresamente al Comité que se pronuncie al respecto y al no haber recibido la información solicitada a las organizaciones querellantes, desestime este alegato y dé por concluido el examen sobre el particular. Esta solicitud se realiza a los fines de que el Comité de Libertad Sindical mantenga uniformidad, coherencia y transparencia en sus consideraciones respecto a todos los casos, ya que así se pronunció frente a la falta de información por parte de los querellantes en los casos núms. 2674 (párrafos 1160 y 1165) y 2727 (párrafos 1179 y 1190, *d*), del 360.º informe (junio de 2011).
- 941.** En relación a la comunicación de la OIE de fecha 20 de febrero de 2012, relativa a supuestas faltas de consulta tripartita en cuestiones legislativas (Decreto de Inamovilidad Laboral, Reforma de la Ley Orgánica del Trabajo, Ley de Costos y Precios Justos, y Ley Penal del Ambiente), el Gobierno informa sobre las supuestas faltas de consulta tripartita en las siguientes cuestiones legislativas y exhorta al Comité a no aceptar descalificaciones para con las entidades gubernamentales, sin presentar debidas pruebas o evidencias al respecto.
- 942.** El Decreto de Inamovilidad Laboral es una medida legal y una atribución que tiene el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela para proteger al pueblo, a la clase obrera y a los trabajadores de cualquier medida arbitraria que algunos empresarios del sector privado pudieran tomar. Es importante mencionar que el desempleo en el capitalismo es una carga pesada para la masa trabajadora, es por ello, que algunos de los grandes empresarios abusaron del modelo capitalista para atropellar a los trabajadores, quitándoles las prestaciones sociales, violando todos sus derechos y la Constitución misma. El objetivo es proteger el derecho al trabajo como proceso fundamental que permite la promoción, bienestar del pueblo y la construcción de una sociedad justa y amante de la paz. El Gobierno rechaza categóricamente las afirmaciones realizadas por los voceros de FEDECAMARAS, quienes se pronunciaron en contra del decreto, que justamente nació en el marco de los acontecimientos suscitados durante el golpe de Estado de abril de 2002 y el sabotaje económico de diciembre del mismo año a febrero de 2003, donde participaron abiertamente la CTV, FEDECAMARAS y otros sectores de la burguesía, que despidieron cerca de 100 000 trabajadores del sector privado. El objetivo fundamental de este decreto, es brindar inamovilidad a los trabajadores y protegerlos de la patronal que usa el despido injustificado como arma de castigo contra los trabajadores por su postura política, clasista y revolucionaria.
- 943.** En cuanto a la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, el Gobierno declara que el ciudadano Presidente, mediante decreto núm. 8661 publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39818, de 12 de diciembre de 2011, creó una comisión para la creación y redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, a los fines de adecuar, equilibrar y redefinir las relaciones de trabajo imperantes en la jurisdicción de la República Bolivariana de Venezuela, a los lineamientos de un Estado social de derecho y de justicia, donde el trabajador ocupe una situación de equilibrio frente al empleador. El 1.º de mayo se promulgó la moderna y revolucionaria Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. En su redacción participó una comisión integrada por representantes de todos los sectores: trabajadores, campesinos, empleadores, el Gobierno, el Poder Judicial y el Legislativo; con un solo objetivo: presentar una propuesta de ley, que recogiera el sentir del pueblo, que fuera expresión de los intereses colectivos y respetara la intangibilidad y progresividad de los derechos de los trabajadores establecida en nuestra Constitución.

- 944.** Se sintetizaron diez años de reuniones realizadas en la Asamblea Nacional con diversos sectores, y en los últimos seis meses antes de la promulgación de la Ley, fueron entregadas directamente a la Comisión más de 19 000 propuestas que fueron estudiadas y debatidas públicamente. Fue un debate nacional, constructivo, que dio nacimiento a esta Ley del Trabajo.
- 945.** Esta nueva ley, demuestra que sólo el diálogo social permite construir las leyes y relaciones laborales que necesitan con urgencia nuestros países, con amplio respeto de los derechos humanos. Un diálogo directo con los trabajadores y sus empleadores permitió una ley que fue celebrada por todos aún antes de ser promulgada y ha sido la clave de un crecimiento económico sostenido que vive el país y un índice de desempleo inferior al 8 por ciento, echando por tierra los vaticinios agoreros que anuncian cierre de empresas y desempleo y quedando demostrado que la garantía y protección de los derechos laborales es condición básica para la estabilidad económica de un país.
- 946.** La República Bolivariana de Venezuela es ejemplo de la consolidación de los derechos laborales, de la protección de la libertad sindical, de la negociación colectiva y del derecho a huelga; se da protección a la familia ampliando el derecho al reposo postnatal de la mujer a seis meses y se establece la inamovilidad laboral del padre y la madre hasta que el hijo cumpla dos años.
- 947.** Esta ley erradica el trabajo infantil, proscribe la tercerización, reduce la jornada de trabajo a 40 horas, garantiza la estabilidad laboral de todos los trabajadores, se conceden iguales derechos laborales para los trabajadores domésticos y consolida un sistema de seguridad social que incluye a los trabajadores no dependientes y que reconoce el trabajo de la mujer como ama de casa.
- 948.** En la República Bolivariana de Venezuela, la protección social establece que la pensión recibida es igual a un salario mínimo. Se determina la obligación de las empresas a permitir pasantes y aprendices para estimular el empleo joven. Se reivindica los derechos fundamentales y las luchas históricas de la clase trabajadora conculcadas por el capitalismo y la globalización salvaje.
- 949.** Hay una marcada diferencia, no sólo con la derogada ley impuesta por un tripartismo cerrado y excluyente en el año 1997, sino también frente a los modelos económicos a nivel mundial que hoy en día arrastran crisis estructurales con una sustancial regresión de conquistas para la clase trabajadora.
- 950.** En la República Bolivariana de Venezuela es ejemplo de que el diálogo social debe hacerse directamente con los actores sociales, evitando el chantaje de los intereses mezquinos y grupales, que el interés del colectivo debe estar por encima de las manipulaciones de grupos, y que la progresividad de los derechos de los trabajadores debe ser nuestro objetivo, ya que el trabajo es un proceso fundamental para alcanzar una sociedad amante de la paz.
- 951.** Tal como lo señaló el Viceministro del Trabajo en la plenaria de la 101.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, «fue un debate nacional, hermoso y constructivo, que dio nacimiento a esta revolucionaria Ley del Trabajo, escrita por puño y letra de los trabajadores y firmada por nuestro Presidente Hugo Chávez. Al margen quedaron los que se autoexcluyeron del debate público, los actores del viejo tripartismo que reclaman para sí una representatividad que ya no tienen y una vocería que no les pertenece...»
- 952.** En cuanto a la Ley de Costos y Precios Justos, el Gobierno desea hacer énfasis en el sentido de que esta ley está diseñada para favorecer a la población venezolana. Es una ley que viene a evitar lo que es un fenómeno recurrente en el comportamiento de los precios

en la República Bolivariana de Venezuela durante los últimos años, donde lamentablemente en algunos rubros hay un alto componente de carácter especulativo. Esta ley nace orientada a disminuir la especulación sobre productos de consumo frecuente de los venezolanos. La nueva legislación tiene por objeto, regular, administrar, supervisar y controlar los precios para acabar con la especulación y el acaparamiento, el cual es el principal factor de la inflación en la República Bolivariana de Venezuela. Para el ajuste se inició un estudio de los procesos de producción, transporte y almacenaje, a fin de garantizarles a las empresas que no pierdan dinero en la fabricación de los productos; pero que tampoco especulen con las necesidades del pueblo. Las bondades de esta ley consisten en:

- Establecer mecanismos de control previo a aquellas empresas cuyas ganancias son excesivas en proporción a las estructuras de costos de los bienes que producen o comercializan, o de los servicios que prestan.
- Identificar a los agentes económicos que, por la contraprestación de servicios o ventas de productos, fijan precios excesivos.
- La fijación de criterios justos de intercambio.
- Propiciar la implementación de precios justos a través de mecanismos que permitan sincerar costos y gastos.
- Promover el desarrollo de prácticas administrativas con criterio de equidad y justicia social.
- Incrementar la eficiencia económica como factor determinante en la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas.
- Continuar elevando el nivel de vida del pueblo venezolano.
- Favorecer la inserción de la economía en el área regional e internacional, promoviendo y favoreciendo la integración latinoamericana y caribeña, defendiendo los intereses económicos y sociales de la nación.
- Promover las herramientas para la captación de información de criterios técnicos que permitan hacer efectivas las reclamaciones de los consumidores ante las conductas especulativas y otras conductas irregulares que menoscaban sus derechos en el acceso a bienes y servicios.

**953.** Respecto a los alegatos relativos a la Ley Penal del Ambiente, con especial atención a los artículos 3, 4, 16 y 22, el Gobierno procede a realizar una exposición de los mismos a fin de demostrar que esta ley es de suma importancia en relación al cumplimiento de todos los convenios internacionales y con la vida misma cuando del tema ambiental nos referimos.

- Artículo 3: responsabilidad penal. La responsabilidad penal, a los efectos de los delitos ambientales, cuya ejecución exige la ejecución de una norma administrativa, es objetiva y para demostrarla basta la comprobación de la violación, no siendo necesario demostrar la culpabilidad.
- Artículo 4: responsabilidad penal de las personas jurídicas. Las personas jurídicas serán responsables por sus acciones u omisiones en los casos en que el delito sea cometido con ocasión de la contravención de normas o disposiciones contenidas en leyes, decretos, órdenes, ordenanzas, resoluciones y otros actos administrativos de carácter general o particular de obligatorio cumplimiento.

- Artículo 16: responsabilidad solidaria. Cuando dos personas jurídicas celebren un acuerdo para que una ejecute un determinado trabajo en beneficio o provecho de la otra, y cuya realización cause riesgos o daños al ambiente o los recursos naturales, ambas responderán solidariamente.
- Artículo 22: órganos de investigación penal. Son competentes para realizar la investigación penal de los delitos ambientales, los funcionarios de investigación que señalan la Ley del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas, las leyes especiales y sus reglamentos y los que se señalan a continuación:
  1. Los funcionarios técnico-administrativos que ejerzan funciones de vigilancia y control del ministerio con competencia en ambiente, en todos los asuntos ambientales.
  2. Los funcionarios técnico-administrativos que ejerzan funciones de vigilancia y control de los ministerios con competencia en energía, petróleo, minas, salud, agricultura, vivienda e infraestructura en el área de su competencia.
  3. Los funcionarios técnico-administrativos que ejerzan funciones de vigilancia y control de las áreas bajo régimen de administración especial.
  4. Los funcionarios competentes de las gobernaciones y alcaldías, en el área de su competencia.

**954.** La Ley Penal del Ambiente — prosigue el Gobierno — tiene como espíritu, propósito y razón evitar que se cometan infracciones contrarias al equilibrio ambiental y todas sus especies. Esta ley pertenece a la jurisdicción penal, y como tal implica la tipificación de ciertos hechos como punibles en una materia específica, en este caso, el ambiente. Esta ley garantiza la preservación y resguardo de las riquezas naturales y el bienestar de la ciudadanía, competencias fundamentales del Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.

**955.** Finalmente, el Gobierno manifiesta el total desconocimiento de la relación de esta ley con los Convenios núms. 87 y 98, que son objeto de estudio por el Comité. Por tanto solicita expresamente al Comité explique dicha relación o solicite a la organización querellante que todo alegato que se introduzca ante esa instancia guarde relación y la misma sea sustentada, con la razón de ser, la competencia y el objeto de estudio del Comité de Libertad Sindical de la OIT.

**956.** En su comunicación de fecha 24 de mayo de 2013, el Gobierno se refiere a los alegatos relativos a la Ley Habilitante y a la aprobación de nuevos decretos-leyes dictados por el Presidente de la República en materia económica y social. El Gobierno declara que FEDECAMARAS es una asociación civil, que agrupa empresarios y cuya actividad es de corte político y no sindical. La Ley Habilitante fue aprobada mayoritariamente por la Asamblea Nacional; fue cuestionada por sectores políticos de oposición que votaron en contra de su aprobación, lo cual es su derecho.

**957.** Sin embargo, por razones estrictamente políticas, los sectores políticos opositores llevaron su cuestionamiento respecto de toda actividad o hecho que se produjera en el marco de esta Ley Habilitante. Es así que, en el marco de la elaboración de varios decretos promulgados por el Presidente durante el período para el cual fue habilitado, se consultaron a diversas organizaciones de la vida nacional interesada en presentar propuestas y recomendaciones, pero las organizaciones políticas opositoras se abstuvieron de participar. FEDECAMARAS, que en muchas oportunidades responde más a posiciones políticas que a intereses gremiales, se abstuvo de participar por la misma razón mencionada. Por lo que para el Gobierno nacional carece de sentido que FEDECAMARAS argumente que no fue

consultada sobre estos particulares, cuando la realidad es que se negó a participar en el debate y de presentar propuestas o recomendaciones.

- 958.** En cuanto al supuesto pretendido desplazamiento de la representación de FEDECAMARAS en la conformación de la delegación de la República Bolivariana de Venezuela ante la 101.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia anual de la OIT, el Gobierno señala que el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social con ocasión cada año de la celebración de la Conferencia Internacional del Trabajo, convoca a diversas organizaciones empresariales que hacen vida en el país, para que debatan y acuerden la conformación de la representación de los empleadores en la delegación que asistirá a la referida Conferencia. El Gobierno subraya que respeta y promueve los principios democráticos del bolivarianismo. Es por ello que, sin desconocer la existencia de FEDECAMARAS, reconoce la existencia de otras organizaciones empresariales, independientemente de su posición política, ya que son la manifestación de la pluralidad política que existe en el país. Jamás nuestro Gobierno ha tenido, ni tendrá, intención de desconocer la existencia de una organización de empleadores, pero también es nuestra obligación no permitir que se desconozca a otras organizaciones de empleadores.
- 959.** En cuanto a los alegatos relativos al decreto presidencial de incremento del salario mínimo (año 2012), el Gobierno señala que durante el período que va del año 1991 hasta el año 1999, se instaló una Comisión Tripartita Nacional, entre cuyas funciones estaba la revisión anual del salario mínimo nacional. Durante todo ese período sólo en dos ocasiones en nueve años se aumentó el salario mínimo; fue a cambio de que se eliminaran otros derechos de los trabajadores como fueron las prestaciones sociales. La nueva Constitución aprobada mediante referéndum el 15 de diciembre de 1999 establece como obligación del Estado la revisión y fijación anual del salario mínimo nacional, es decir a través de un mecanismo por encima de los intereses políticos particulares de las cúpulas económicas. En este marco, al comenzar cada año, a petición del Gobierno nacional, o en algunos casos por iniciativa propia, las organizaciones sociales, sindicales y económicas envían sus opiniones y recomendaciones sobre la fijación del salario mínimo nacional. Todas las propuestas de las organizaciones son recibidas y analizadas, bien sea que sean presentadas individualmente por dichas organizaciones o producto de reuniones de varias de ellas. Lo que no está permitido, debido a que la fijación anual del salario mínimo es una garantía constitucional, es el de pretender intercambiar en una mesa de mercado, la fijación y el valor del salario mínimo, a cambio de otros derechos o demandas laborales.

#### **D. Conclusiones del Comité**

- 960.** *Recomendación a), en cuanto al secuestro y maltrato de los dirigentes de FEDECAMARAS, Sres. Noel Álvarez, Luis Villegas, Ernesto Villamil y Sra. Albis Muñoz (miembro empleador del Consejo de Administración de la OIT), resultando herida con tres balas esta última, en su anterior examen del caso el Comité deploró los delitos cometidos, subrayó su gravedad y pidió al Gobierno que tome todas las medidas a su alcance para la detención de las tres personas restantes implicadas en los secuestros y lesiones, así como que le mantenga informado de la evolución de las investigaciones. El Comité tomó nota de las declaraciones del Gobierno de que la apertura del juicio oral y público estaba prevista para el 20 de octubre de 2011 y expresó la esperanza de que los autores de estos delitos serán condenados en un futuro próximo con penas proporcionales a la gravedad de los delitos cometidos a fin de que no se repitan hechos semejantes y pide al Gobierno que le informe al respecto. Al mismo tiempo, el Comité tomó nota con preocupación de que en sus informaciones adicionales la OIE declara que la dirigente empleadora Sra. Albis Muñoz, declaró que ninguno de los dos presuntos implicados detenidos (Sres. Antonio José Silva Moyega y Jason Manjares) habían sido los autores de la agresión, así como las reservas de la OIE sobre la tesis de que el móvil de la agresión fuera el robo del vehículo.*



- 961.** *El Comité toma nota de que el Gobierno por una parte reitera que condenó desde el principio este suceso en el que resultaron presuntamente involucrados al principio cinco presuntos responsables y por otra destaca una gran contradicción por parte del Comité, cuando por otro lado dice que los dos detenidos no fueron reconocidos por la Sra. Muñoz, y a texto seguido se preocupa que a éstos no le imputaran cargos de «intento de homicidio y las lesiones contra esta dirigente empleadora». El Comité señala al Gobierno que el secuestro de estos cuatro dirigentes empleadores uno de los cuales, Sra. Albis Muñoz, resultó herida por tres balas amerita que exprese preocupación observando que el Gobierno no ha informado de ninguna inculpación por lesiones o tentativa de homicidio; ello no supone, como sostiene el Gobierno, una extralimitación sino un señalamiento crítico sobre los resultados del procedimiento cuando una dirigente empleadora ha sido herida por balas.*
- 962.** *El Comité toma nota de que el Gobierno informa que la Fiscalía General de la República informó que en esta causa se encuentran como acusados los ciudadanos, Sres. Antonio José Silva Moyega y Jaror Manjares, el Juzgado Undécimo de Primera Instancia en Funciones de Juicio del Circuito Judicial Penal del Área Metropolitana de Caracas, fijó para el 22 de octubre de 2012, la audiencia de juicio oral y público; en el transcurso de la investigación se mencionaron otras tres personas presuntamente implicadas en los hechos, sin embargo, la Fiscalía ha informado que hasta la presente, no han surgido fundados elementos que permitan establecer con certeza su participación en el hecho; además, de que uno de ellos falleció en un enfrentamiento contra las autoridades policiales en el año 2010.*
- 963.** *El Comité lamenta que las informaciones del Gobierno no sean susceptibles de disipar sus preocupaciones expresadas en su anterior examen del caso y reitera por tanto sus anteriores recomendaciones.*
- 964.** *Recomendación b), en cuanto a la investigación penal ordenada por el Ministerio Público relativa a las declaraciones públicas del presidente de FEDECAMARAS, Sr. Noel Álvarez, el Gobierno declara que la Fiscalía General de la República ha informado recientemente con ocasión a esta causa, que la misma se encuentra en la fase preparatoria, lo que implica que el Ministerio Público está realizando las diligencias correspondientes a los fines del esclarecimiento de los hechos y el establecimiento de las responsabilidades a que hubiere lugar en este caso; serán las instancias respectivas quienes esclarezcan los hechos, emitan los juicios y establezcan las responsabilidades en el caso de que las hubiere, por cuanto esto no corresponde a las competencias de este Comité de Libertad Sindical. El Comité señaló en el anterior examen del caso que a su juicio las declaraciones de este dirigente en el contexto descrito por la OIE no parecen tener contenido delictivo y no deberían haber originado una investigación penal. El Comité pide al Gobierno que le comunique las decisiones de las autoridades (Ministerio Público, autoridad judicial) sobre este caso.*
- 965.** *En cuanto al atentado con bomba en la sede de FEDECAMARAS el 24 de febrero de 2008, el Comité toma nota de que el Gobierno declara que la Fiscalía General de la República informó en relación a este caso: 1) que se está llevando a cabo la causa seguida por estos hechos contra los ciudadanos, Sr. Juan Crisóstomo Montoya González, por la comisión de delitos de intimidación pública y uso de documento de identidad falso y la Sra. Ivonne Gioconda Márquez Burgos, cómplice en el delito de intimidación pública en perjuicio de la colectividad; 2) el Juzgado Vigésimo Octavo de Primera Instancia en Funciones de Juicio del Circuito Judicial Penal del Área Metropolitana de Caracas, acordó en fecha 5 de septiembre de 2012, fijar nueva fecha para la audiencia de juicio oral y público, en virtud de la solicitud de diferimiento de la defensa privada, quedando pautada la nueva oportunidad para el día 30 de octubre del año en curso. El Comité subraya la importancia de que los autores sean sancionados con una pena proporcional a los delitos cometidos y*

*se compense a la organización de empleadores por las pérdidas y daños causados por esos actos ilegales. El Comité queda a la espera de la sentencia que se dicte.*

- 966.** *En relación con los hechos de violencia contra FEDECAMARAS o sus dirigentes, examinados, el Comité llama una vez más la atención del Gobierno sobre el principio fundamental de que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden desarrollarse en un clima exento de violencia, intimidación y de temor ya que este tipo de situaciones de inseguridad es incompatible con las exigencias del Convenio núm. 87.*
- 967.** *En cuanto a los alegatos relativos a la finca «La Bureche» propiedad del dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala, el Comité toma nota de que el Gobierno ratifica sus respuestas anteriores, y señala que enviará mayores detalles. El Comité toma nota asimismo de que el Gobierno niega categóricamente el alegato de la OIE y de FEDECAMARAS de que dicha finca sea «un centro de entrenamiento militar». El Comité observa que el Gobierno no ha negado que este dirigente sindical no ha recibido indemnización por la confiscación de su finca. El Comité toma nota del argumento del Gobierno de que a un dirigente empleador (además de diputado de la Asamblea Legislativa) se le aplica la ley al igual que a todos los ciudadanos y todas las ciudadanas, y de que el Gobierno se pregunta por qué es un caso de violación a la libertad sindical. El Comité recuerda que ya ha examinado este alegato en cuanto al fondo en dos ocasiones, se remite a sus anteriores conclusiones y recuerda que tiene competencia para examinar actos de discriminación en perjuicio de dirigentes empleadores; además recuerda que cuando se alega un acto perjudicial contra un dirigente empleador o un dirigente sindical aplica el principio de inversión de la carga de la prueba de manera que corresponde al Gobierno demostrar que dicho acto no tiene relación con la condición de dirigente gremial o con sus actividades como tal. El Comité queda a la espera de las observaciones comunicadas por el Gobierno y le pide una vez más que restituya sin demora su finca al dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala y se le indemnice en forma completa por la totalidad de daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de la finca.*
- 968.** *Recomendación k), el Comité toma nota de que el Gobierno declara que ningún funcionario o representante gubernamental ha enviado los correos electrónicos transmitidos por la OIE. En cuanto a los alegatos en materia de financiación de organizaciones paralelas y favoritismo a EMPREVEN y a las «empresas de producción social» discriminando a las empresas privadas, el Gobierno declara que no existe ninguna discriminación contra organización empresarial alguna; según el Gobierno el alegato sobre un supuesto financiamiento de la organización EMPREVEN carece de todo fundamento, ya que en el documento al que se refieren los alegatos, se trata de recursos otorgados a empresas de producción social cuyo trámite lo realizó EMPREVEN que actúa como gestor a favor de estas empresas como el mismo documento lo indica, no pudiendo evidenciarse de ningún modo que se trate de recursos para el financiamiento de la organización EMPREVEN.*
- 969.** *Recomendación i), en cuanto a la alegada confiscación («rescate» según el Gobierno) de las fincas de los dirigentes empleadores Sres. Egildo Luján, Vicente Brito, Rafael Marcial Garmendia y Manuel Cipriano Heredia, el Comité estimó que no podía excluirse una posible discriminación. El Comité pidió al Gobierno que proceda sin demora a otorgarles una indemnización justa, así como que inicie un diálogo franco con los afectados y con FEDECAMARAS sobre las confiscaciones/rescates en cuestión y que le informe al respecto. El Comité pidió también al Gobierno que facilite observaciones sobre los ataques a los bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez, expresidente de FEDECAMARAS.*

- 970.** *El Comité toma nota de que el Gobierno indica que no consta en ningún expediente de las autoridades el alegado ataque a los bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez, expresidente de FEDECAMARAS. El Comité toma nota también de que el Gobierno declara que todas las adquisiciones de propiedad que el Estado venezolano realiza por razones de utilidad pública o de interés social tienen derecho al pago oportuno de una justa indemnización tal como lo establece el artículo 115 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; el procedimiento establece que en todos los casos de adquisición hay una etapa conciliatoria donde las partes acuerdan el precio de la propiedad adquirida por el Estado; de no ser posible un acuerdo se requiere de un tribunal competente para que determine el justiprecio de la propiedad adquirida por el Estado.*
- 971.** *El Comité lamenta que el Gobierno no dé informaciones sobre el diálogo franco que le había solicitado con los cuatro dirigentes empleadores en cuestión por lo que debe reiterar sus recomendaciones anteriores dado que el Gobierno se refiere sólo genéricamente a reglas de procedimiento en casos de «rescate» sin indicar si se ha determinado el pago de una justa indemnización. El Comité pide una vez más al Gobierno que facilite informaciones al respecto, que realice un diálogo franco con los interesados y con FEDECAMARAS y que proceda sin demora a otorgar a los interesados una indemnización justa.*
- 972.** *El Comité toma nota de los alegatos de la OIE y de FEDECAMARAS sobre la conformación de la delegación de empleadores venezolana a la Conferencia Internacional del Trabajo desconociendo la mayor representatividad de esta organización, así como de la respuesta del Gobierno. El Comité señala que la conformación de las delegaciones a la Conferencia es competencia de la Comisión de Verificación de Poderes, la cual se ha pronunciado reiteradamente sobre este tema por otra parte de manera favorable a FEDECAMARAS, por lo que no examinará estos alegatos, aunque destaca que se trata de un problema que confirma la pertinencia de otros señalados en el presente informe.*
- 973.** *Recomendación j) (cuestiones relativas al diálogo social). El Comité toma nota de los numerosos alegatos de la OIE y FEDECAMARAS relativos a la persistencia de la actitud del Gobierno contraria a la consulta y el diálogo social con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, así como los relativos a que sigue desatendiendo las recomendaciones del Comité. Las organizaciones querellantes han venido vinculando esta falta de diálogo y las disposiciones legales unilaterales de las autoridades con graves consecuencias en el desempleo, las dificultades económicas, las dificultades para el ejercicio de las actividades de las empresas y destacan que, desde 2002 a 2012 se ha reducido un 35,5 por ciento el número de empleadores privados y 217 204 empleadores han cerrado sus puertas.*
- 974.** *Las organizaciones querellantes reiteran en sus alegatos que a pesar del gran interés que ha venido manifestando FEDECAMARAS para promover el diálogo social genuino y la consulta tripartita en la República Bolivariana de Venezuela, éstos no se han hecho efectivos; según los alegatos, en ciertos casos, el Gobierno se limita a convocar a sectores privados específicos elegidos discrecionalmente, sin convocar a FEDECAMARAS, ente suficientemente reconocido en la OIT como el más representativo de los empleadores en dicho país, o se realiza la consulta cumpliendo una mera formalidad sin conceder el tiempo oportuno para la respuesta, o simplemente, no se tiene en cuenta la opinión de los actores sociales independientes consultados; en otros casos, se obvia completamente la consulta o se realiza con algunas organizaciones próximas al Gobierno y elegidas a su discreción, hechos que constituyen violaciones tanto al Convenio núm. 87 sobre libertad sindical y protección del derecho de sindicación, como a los Convenios núms. 144 sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo) y 26 sobre la aprobación de incrementos de salarios mínimos, ratificados por la República Bolivariana de Venezuela.*

*El Comité observa que las organizaciones querellantes destacan que como en ocasiones anteriores se han dictado desde enero de 2011, 52 decretos-leyes en temas trascendentales sin consulta con las organizaciones representativas de empleadores y sin participación ciudadana ni consulta abierta; estos decretos han tenido según los alegatos efectos perjudiciales en la economía y en la vida de las empresas, discriminando y penalizando a la empresa privada.*

- 975.** *Dado que los problemas relativos a estos decretos-leyes presidenciales, cuya constitucionalidad cuestionan las organizaciones querellantes, por haber sido adoptados, según los alegatos, más allá del mandato y temas previstos (inicialmente los derivados de una catástrofe natural por lluvias), se encuentran detallados en los alegatos, y el Comité sólo destacará aquí algunos puntos alegados por las organizaciones querellantes: 1) el Decreto de Inamovilidad Laboral fue promulgado por undécimo año ejecutivo sin consultas y cubre ahora a todos los trabajadores salvo los de dirección, confianza, temporeros, ocasionales y funcionarios; la nueva Ley Orgánica del Trabajo (que por ser «orgánica» habría precisado el voto de dos tercios de los votos de la Asamblea Nacional) fue elaborada por una Comisión Presidencial con autoridades y personas afectas al Gobierno, como por ejemplo un representante de la organización FEDEINDUSTRIA, excluyendo a FEDECAMARAS y a las organizaciones representativas de trabajadores; según los alegatos esta nueva ley impone cargas adicionales de carácter económico y político para el sector privado, contempla sanciones de privación de libertad de las que se exceptúa a los administradores de las empresas del Estado, configura un régimen de retroactividad de las prestaciones sociales por antigüedad con efectos nocivos, crea una figura de consejos de trabajadores al lado de los sindicatos, obliga a comunicar al Registro de organizaciones sindicales la lista de afiliados y somete a las organizaciones a sus directrices, etc.; además esta ley suprime la Comisión Tripartita Nacional de Salarios Mínimos; 2) la Ley Orgánica para la Gestión Comunitaria de Competencias, Servicios y otras Atribuciones y la Ley que Promueve y Regula las Nuevas Formas Asociativas Conjuntas con el Estado que, según los alegatos, se someten a las directrices del Gobierno y buscan el impulso o profundización del modelo socialista a través de un enorme centralismo y control de la actividad económica por parte del Estado acordando privilegios a las entidades resultantes de la asociación con el Estado y discriminando a las demás empresas; 3) el Decreto-Ley de Determinación del Justiprecio de Inmuebles en los casos de Emergencia con Fines de Poblamiento y Habitabilidad busca, según los alegatos, minimizar lo más posible el valor a pagar a los expropiados negando el valor de mercado y violentando el derecho a la propiedad privada; 4) el nuevo Decreto Presidencial de Incremento del Salario Mínimo impone según los alegatos la responsabilidad penal objetiva de las empresas por los hechos de sus dependientes y asigna la investigación a funcionarios administrativos; 5) la Ley de Costos y Precios Justos prevé procedimientos largos y engorrosos que pueden aplicarse para cualquier producto, controlando así la cadena de producción, comercialización y distribución, pudiendo la Superintendencia creada establecer los precios máximos que considere «justos» y se prevén sanciones como la ocupación temporal; 6) la Ley Penal del Ambiente viola la estructura misma del derecho penal que se funda en la responsabilidad subjetiva y no en la responsabilidad objetiva.*
- 976.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno ratificando sus respuestas anteriores y señalando que los nuevos alegatos de los querellantes no son ampliaciones son repeticiones. A este respecto, el Comité desea señalar que los nuevos alegatos se refieren a la falta de consulta en relación con **nuevos** decretos-leyes presidenciales.*
- 977.** *El Comité toma nota de que el Gobierno además de declarar que FEDECAMARAS es una asociación civil de empresarios cuya actividad es de corte político, indica que: 1) todas las leyes venezolanas son sometidas a un amplio mecanismo de consulta de toda la población y de las organizaciones sociales; hay miembros de FEDECAMARAS que son*

diputados de la Asamblea Nacional donde se discuten la gran mayoría de las leyes; las leyes que han sido aprobadas por el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela autorizado por una Ley Habilitante aprobada por la Asamblea Nacional, también han sido sometidas a consulta pública; la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece el referéndum abrogatorio para los casos de leyes que han sido aprobadas sin el necesario respaldo de la población; 2) la organización FEDECAMARAS se ha excluido de muchas de las consultas, o su opinión se ha limitado a una negación a ultranza a través de declaraciones a los medios de comunicación, muchas veces antes de que salga la ley y basada en supuestos de lo que FEDECAMARAS cree que contendrá la ley a aprobar; la actitud de FEDECAMARAS a oponerse a cualquier tipo de consulta y después decir que no ha sido convocada obedece a una estrategia política aplicada por esa organización desde 1998 cuando el pueblo venezolano decidió en contra del Gobierno auspiciado por la Comisión Tripartita y que modificó inconsultamente leyes laborales en perjuicio de derechos históricos de los trabajadores y trabajadoras venezolanos; las organizaciones empresariales con más arraigo entre los empleadores y empleadoras de la República Bolivariana de Venezuela participan de todos los procedimientos de consultas a las leyes, salvo, la mayoría de las veces, FEDECAMARAS, por razones estrictamente políticas, 3) cualquier mención al pueblo venezolano de la Comisión Tripartita de esos años (de 1991 a 1999 sólo aprobó en dos ocasiones aumentos salariales), trae nefastos recuerdos y es relacionada con la violación de derechos laborales y humanos y el golpe de Estado de 2002; por eso en la Constitución y en las leyes hacen mención a un amplio diálogo social, que trasciende el diálogo tripartito limitado a unas cúpulas ajenas a los movimientos sociales, ya que involucra en cualquier decisión a todos los actores sociales a través de sus organizaciones o directamente mediante asambleas; 4) en lo que respecta a los alegatos sobre decretos-leyes presidenciales en virtud de la Ley Habilitante, el Comité no debe aceptar descalificaciones de las autoridades gubernamentales sin presentar dichas pruebas o evidencias, y 5) el Gobierno recibe y analiza las opiniones y recomendaciones de las organizaciones sociales y económicas en materia de salario mínimo.

**978.** *En cuanto a la recomendación sobre el proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional, solicitando respeto de los principios en materia de asistencia financiera internacional a las organizaciones de trabajadores y de empleadores (para que si el proyecto se aplica a tales organizaciones, se garantice su derecho a recibir sin autorización previa de las autoridades ayuda financiera internacional para actividades relacionadas con la promoción y defensa de los intereses de sus afiliados), el Comité toma nota de que el Gobierno declara que el espíritu de la ley no es impedir que se otorgue financiamiento a ninguna organización para su promoción y defensa de sus afiliados, ya que si es para ello, no hay ninguna razón para ocultar el origen de los fondos y de qué manera fueron usados «en la promoción e intereses de sus afiliados»; el objetivo de la futura ley es, según el Gobierno, impedir el financiamiento de la actividad política, y peor aún de actividades clandestinas, de determinadas organizaciones en desmedro de otras, de una manera discriminatoria y excluyente y con el objeto de favorecer determinadas opciones en contra de otras. El Comité toma nota de que el Gobierno declara que tomará en cuenta las observaciones de la OIT para la elaboración de la futura ley. El Comité espera poder constatar mejoras cuando sea adoptada.*

**979.** *Por otra parte, el Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno:*

1) *en cuanto al fondo del Decreto de Inamovilidad Laboral su objetivo es proteger el derecho al trabajo como proceso fundamental que permite la promoción, bienestar del pueblo y la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, así como brindar inamovilidad a los trabajadores y protegerlos de la patronal que usa el despido injustificado como arma de castigo contra los trabajadores por su postura política, clasista y revolucionaria;*



- 2) *en la redacción de la nueva Ley orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras participó una comisión integrada por representantes de todos los sectores: trabajadores, campesinos, empleadores, el Gobierno, el Poder Judicial y el Legislativo; con un solo objetivo: presentar una propuesta de ley, que recogiera el sentir del pueblo, que fuera expresión de los intereses colectivos y respetara la intangibilidad y progresividad de los derechos de los trabajadores establecida en la Constitución; se sintetizaron diez años de reuniones realizadas en la Asamblea Nacional con diversos sectores, y en los últimos seis meses antes de la promulgación de la Ley, fueron entregadas directamente a la Comisión más de 19 000 propuestas que fueron estudiadas y debatidas públicamente; fue un debate nacional, constructivo, un diálogo directo con los trabajadores y sus empleadores; según el Gobierno, esta ley consolida los derechos fundamentales y laborales, erradica el trabajo infantil, proscribela tercerización, reduce la jornada de trabajo a 40 horas, garantiza la estabilidad laboral de todos los trabajadores, se conceden iguales derechos laborales para los trabajadores domésticos y consolida un sistema de seguridad social que incluye a los trabajadores no dependientes y que reconoce el trabajo de la mujer como ama de casa; la protección social establece que la pensión recibida es igual a un salario mínimo; se determina la obligación de las empresas a permitir pasantes y aprendices para estimular el empleo joven; se reivindica los derechos fundamentales y las luchas históricas de la clase trabajadora conculcadas por el capitalismo y la globalización salvaje;*
- 3) *en cuanto a la Ley de Costos y Precios Justos, tiene por objeto regular, administrar, supervisar y controlar los precios para acabar con la especulación y el acaparamiento, el cual es el principal factor de la inflación en la República Bolivariana de Venezuela; para el ajuste se inició un estudio de los procesos de producción, transporte y almacenaje, a fin de garantizarles a las empresas que no pierdan dinero en la fabricación de los productos pero que tampoco especulen con las necesidades del pueblo; la ley establece mecanismos de control previo a aquellas empresas cuyas ganancias son excesivas en proporción a las estructuras de costos de los bienes que producen o comercializan, o de los servicios que prestan; identificar a los agentes económicos que, por la contraprestación de servicios o ventas de productos, fijan precios excesivos; la fijación de criterios justos de intercambio; promover las herramientas para la captación de información de criterios técnicos que permitan hacer efectivas las reclamaciones de los consumidores ante las conductas especulativas y otras conductas irregulares que menoscaban sus derechos en el acceso a bienes y servicios, etc.;*
- 4) *la Ley Penal del Ambiente es de suma importante en relación al cumplimiento de todos los convenios internacionales y con la vida misma; prevé la responsabilidad penal, a los efectos de los delitos ambientales, cuya ejecución exige la ejecución de una norma administrativa, es objetiva y para demostrarla basta la comprobación de la violación, no siendo necesario demostrar la culpabilidad; las personas jurídicas serán responsables por sus acciones u omisiones en los casos en que el delito sea cometido con ocasión de la contravención de normas o disposiciones contenidas en normas legales o administrativas; cuando dos personas jurídicas celebren un acuerdo para que una ejecute un determinado trabajo en beneficio o provecho de la otra, y cuya realización cause riesgos o daños al ambiente o los recursos naturales, ambas responderán solidariamente; son competentes entre otros para realizar la investigación penal de los delitos ambientales, los funcionarios de investigación que señalan la Ley del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas, las leyes especiales y sus reglamentos; la ley en cuestión garantiza la preservación y resguardo de las riquezas naturales y el bienestar de la ciudadanía; el Gobierno solicita expresamente al Comité explique la relación de los alegatos relativos a esta ley con el mandato del Comité. El Comité señala al Gobierno que las organizaciones querellantes alegan que FEDECAMARAS no fue consultada y que la falta de*

*consulta en ésta y otras leyes es discriminatoria y estima que su articulado es injusto y perjudicial desde su punto de vista.*

**980.** *El Comité desea señalar que no le corresponde pronunciarse en cuanto al fondo sobre el contenido de las leyes y decretos leyes que según las organizaciones querellantes han sido adoptados sin consulta a FEDECAMARAS a pesar de ser la organización de empleadores más representativa salvo si tales leyes contienen disposiciones que implican violación de los derechos sindicales de las organizaciones de trabajadores y de empleadores o establecen una discriminación entre organizaciones o un favoritismo hacia algunas de ellas o han sido elaboradas sin consultas tripartitas. No obstante, el Comité subraya que el contenido de las leyes y decretos en cuestión afectan a los intereses de las organizaciones de empleadores así como que el Gobierno no ha facilitado un cronograma de consultas con FEDECAMARAS en relación con el elevado número de leyes o decretos-leyes presidenciales adoptados en los dos últimos años por lo que no estima justificado el argumento de una supuesta autoexclusión de FEDECAMARAS en el proceso de consultas. Por otra parte, el Comité lamenta que se haya suprimido la Comisión Nacional Tripartita de Salarios Mínimos en la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras argumentando un funcionamiento y el golpe de Estado de 2002 repudiables en la década de los noventa. El Comité concluye que la situación del diálogo social con las organizaciones de empleadores se ha deteriorado todavía más, en particular a través de leyes habilitantes que dan lugar a nuevos decretos-leyes presidenciales que se elaboran sin convocar a FEDECAMARAS a pesar de que afectan a sus intereses y que se adoptan además fuera del contexto parlamentario. El Comité examina esta cuestión, al igual que cierto número de disposiciones de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras en el presente informe en el marco de otro caso (caso núm. 2968).*

**981.** *El Comité desea señalar a la atención del Gobierno que en múltiples ocasiones ha subrayado la importancia que debe atribuirse a la celebración de consultas exhaustivas, francas, completas, detalladas y sin trabas, con las organizaciones más representativas de trabajadores y de empleadores sobre las cuestiones de interés común, incluidas las cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo y toda legislación o medida relativa a dichas condiciones, además de cualquier proyecto de ley de ámbito laboral. El Comité ha insistido en forma reiterada en el hecho de que las partes deben hacer esfuerzos suficientes para llegar, en lo posible, a soluciones aceptables para todas las partes. También ha destacado la importancia de que en las consultas reinen la buena fe, la confianza y el respeto mutuo, y de que las partes tengan suficiente tiempo para expresar sus puntos de vista y discutirlos en profundidad con el objeto de poder llegar a un compromiso adecuado [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 1065 a 1088; véase también, por ejemplo, 353.<sup>er</sup> informe del Comité, caso núm. 2254 (República Bolivariana de Venezuela), párrafo 1381].*

**982.** *En estas condiciones, observando las graves deficiencias en materia de diálogo social — en particular con FEDECAMARAS — y su deterioro en el último período, el Comité reitera sus anteriores recomendaciones que se reproducen a continuación:*

- *lamentando profundamente que el Gobierno haya desatendido sus recomendaciones, el Comité insiste en que el Gobierno ponga en marcha en el país una comisión nacional mixta de alto nivel asistida por la OIT, que examine todos y cada uno de los alegatos y cuestiones en instancia de manera que mediante el diálogo directo se puedan resolver los problemas. El Comité espera firmemente que el Gobierno no pospondrá de nuevo la adopción de las medidas necesarias y le urge a que le informe al respecto;*
- *el Comité espera firmemente que se constituya una mesa de diálogo social de conformidad con los principios de la OIT, que tenga composición tripartita y respete debidamente en su composición la representatividad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto y*

le invita a que solicite la asistencia técnica de la OIT. El Comité le pide una vez más que convoque la comisión tripartita en materia de salarios mínimos prevista en la Ley Orgánica del Trabajo;

- observando que todavía no existen órganos estructurados de diálogo social tripartito, el Comité subraya una vez más la importancia que debe atribuirse a la celebración de consultas francas y sin trabas sobre cualquier cuestión o legislación proyectada que afecte a los derechos sindicales y que es esencial que, cuando se introduzca un proyecto de legislación que afecte la negociación colectiva o las condiciones de empleo, se proceda antes a consultas detalladas con las organizaciones independientes de trabajadores y de empleadores más representativas. El Comité pide nuevamente al Gobierno que toda legislación que se adopte en temas laborales, sociales y económicos en el marco de la Ley Habilitante sea objeto previamente de verdaderas consultas en profundidad con las organizaciones independientes de empleadores y de trabajadores más representativas, haciendo suficientes esfuerzos para poder llegar en la medida de lo posible a soluciones compartidas;
- el Comité pide al Gobierno que informe sobre el diálogo social y las consultas bipartitas o tripartitas en los diferentes sectores, así como de toda actividad de diálogo social con FEDECAMARAS y sus estructuras regionales en relación con los diversos sectores de actividad, con la elaboración de política económica y social, y la elaboración de proyectos de ley que afecten a los intereses de los empleadores y sus organizaciones;
- el Comité pide al Gobierno que en el marco de la práctica declarada de diálogo inclusivo — también en la Asamblea Legislativa —, FEDECAMARAS sea debidamente consultada, dando el peso necesario a su representatividad en todos los debates legislativos que afecten a los intereses de los empleadores;

el Comité deplora profundamente que el Gobierno haya desatendido una vez más estas recomendaciones a pesar de que viene insistiendo en ellas desde hace años.

**983.** En cuanto a sus recomendaciones anteriores g), h) y m) en las que pedía a las organizaciones querellantes informaciones sobre la Ley Orgánica de la Comisión Central de Planificación, los alegatos relativos al productor Sr. Franklin Brito, y la expropiación de las empresas Agroisleña S.A., Owen – Illinois y Siderúrgica del Orinoco, el Comité observa que el Gobierno señala que las informaciones solicitadas no han sido recibidas e invoca la coherencia en relación con otros casos para pedir que se dé por concluido su examen. El Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.

**984.** Por último, el Comité toma nota de que el Gobierno señala que la Misión Tripartita de Alto Nivel aprobada en marzo de 2011 sobre la que el Gobierno había acordado que verificara las cuestiones pendientes relativas al caso núm. 2254, ha sido postergada en dos ocasiones por causas no imputables al Gobierno. El Comité espera firmemente que la Misión tendrá lugar en un futuro próximo y pide a la Oficina que se ponga en contacto con el Gobierno a estos efectos. El Comité considera que esta Misión podría contribuir a la solución de los problemas planteados.

## Recomendaciones del Comité

**985.** En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:

- a) en cuanto al secuestro y maltrato de los dirigentes de FEDECAMARAS, Sres. Noel Álvarez, Luis Villegas, Ernesto Villamil y Sra. Albis Muñoz (miembro empleador del Consejo de Administración de la OIT), resultando herida con tres balas esta última, el Comité — que había tomado nota de que dos presuntos implicados habían sido detenidos — deplora los delitos cometidos, subraya su gravedad y pide al Gobierno que tome todas las medidas a su alcance para la detención de las otras personas que puedan

*estar implicadas en los secuestros y lesiones, así como que le mantenga informado de la evolución de las investigaciones. El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno sobre la evolución del procedimiento y expresa la esperanza de que los autores de estos delitos serán condenados en un futuro próximo con penas proporcionales a la gravedad de los delitos cometidos a fin de que no se repitan hechos semejantes y pide al Gobierno que le informe al respecto. Al mismo tiempo, el Comité señala que las observaciones del Gobierno no son susceptibles de disipar la preocupación que había expresado en su anterior examen del caso (según la OIE la dirigente empleadora Sra. Albis Muñoz, declaró que ninguno de los dos presuntos implicados detenidos mencionados por el Gobierno (Sres. Antonio José Silva Moyega y Jason Manjares) habían sido los autores de la agresión);*

- b) en cuanto a la investigación penal ordenada por el Ministerio Público relativa a las declaraciones públicas del presidente de FEDECAMARAS, Sr. Noel Álvarez, el Comité desea señalar una vez más que, a su juicio, tales declaraciones en el contexto descrito por la OIE no parecen tener contenido delictivo y no deberían haber originado una investigación penal. El Comité pide al Gobierno que comunique las decisiones de las autoridades (Ministerio Público, autoridad judicial) sobre este caso;*
- c) en cuanto al alegato relativo al atentado con bomba a la sede de FEDECAMARAS el 24 de febrero de 2008, sobre el que el Gobierno había declarado que los imputados, Sr. Juan Crisóstomo Montoya González y Sra. Ivonne Gioconda Márquez Burgos, admitieron totalmente la acusación por la comisión de los delitos de intimidación pública y uso indebido de cédula de identidad, el Comité toma nota de las informaciones del Gobierno sobre la evolución del procedimiento penal. El Comité subraya la importancia de que los autores sean sancionados con una pena proporcional a los delitos cometidos y se compense a la organización de empleadores por las pérdidas y daños causados por esos actos ilegales. El Comité queda a la espera de la sentencia que se dicte;*
- d) observando diferentes hechos de violencia contra FEDECAMARAS o sus dirigentes, el Comité llama la atención del Gobierno una vez más sobre el principio fundamental de que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden desarrollarse en un clima exento de violencia, intimidación y de temor ya que este tipo de situaciones de inseguridad es incompatible con las exigencias del Convenio núm. 87;*
- e) en cuanto a su recomendación de que el Gobierno restituya sin demora la finca «La Bureche» a este dirigente empleador (Sr. Eduardo Gómez Sigala) y que se le indemnice en forma completa por la totalidad de los daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de su finca, el Comité constata que existe contradicción entre los alegatos y la respuesta del Gobierno en la que este último invoca la ociosidad de la finca expropiada al dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala. En cualquier caso, el Comité observa que el Gobierno no ha negado el alegato de la OIE de que el dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala no ha recibido ninguna indemnización. El Comité queda a la espera de las informaciones que*

*anuncia el Gobierno. El Comité hace un nuevo llamamiento al Gobierno para que restituya sin demora su finca a este dirigente y se le indemnice en forma completa por la totalidad de los daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de la finca;*

- f) *en cuanto a la alegada confiscación («rescate» según el Gobierno) de las fincas de los dirigentes empleadores Sres. Egildo Luján, Vicente Brito, Rafael Marcial Garmendia y Manuel Cipriano Heredia, el Comité estima que no puede excluirse una posible discriminación y pide una vez más al Gobierno que proceda sin demora a otorgarles una indemnización justa, así como que inicie un diálogo franco con los afectados y con FEDECAMARAS sobre las confiscaciones/rescates en cuestión y que le informe al respecto. El Comité pide al Gobierno que indique si se ha determinado el pago de una indemnización;*
- g) *en cuanto a los alegatos de falta de diálogo social bipartito y tripartito y de consultas con FEDECAMARAS, el Comité toma nota con preocupación de los nuevos alegatos de la OIE relativos a aprobación sin consulta tripartita de numerosos decretos-leyes presidenciales o leyes que afectan a los intereses de los empleadores y sus organizaciones; el Comité observa que las graves deficiencias en materia de diálogo social siguen estando presentes e incluso se han deteriorado todavía más, el Comité reitera sus anteriores recomendaciones que se reproducen a continuación:*
- *lamentando profundamente que el Gobierno haya desatendido sus recomendaciones, el Comité insiste en que el Gobierno ponga en marcha en el país una comisión nacional mixta de alto nivel asistida por la OIT, que examine todos y cada uno de los alegatos y cuestiones en instancia de manera que mediante el diálogo directo se puedan resolver los problemas. El Comité espera firmemente que el Gobierno no pospondrá de nuevo la adopción de las medidas necesarias y le urge a que le informe al respecto;*
  - *el Comité espera firmemente que se constituya una mesa de diálogo social de conformidad con los principios de la OIT, que tenga composición tripartita y respete debidamente en su composición la representatividad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto y le invita a que solicite la asistencia técnica de la OIT. El Comité le pide una vez más que convoque la comisión tripartita en materia de salarios mínimos prevista en la Ley Orgánica del Trabajo;*
  - *observando que todavía no existen órganos estructurados de diálogo social tripartito, el Comité subraya una vez más la importancia que debe atribuirse a la celebración de consultas francas y sin trabas sobre cualquier cuestión o legislación proyectada que afecte a los derechos sindicales y que es esencial que, cuando se introduzca un proyecto de legislación que afecte la negociación colectiva o las condiciones de empleo, se proceda antes a consultas detalladas con las organizaciones independientes de trabajadores y de empleadores más representativas. El Comité pide nuevamente al Gobierno que toda legislación que se adopte en temas laborales, sociales y económicos en el marco de la Ley Habilitante sea objeto previamente de verdaderas consultas en profundidad con las organizaciones independientes de empleadores y de trabajadores más representativas, haciendo suficientes esfuerzos para poder llegar en la medida de lo posible a soluciones compartidas;*
  - *el Comité pide al Gobierno que informe sobre el diálogo social y las consultas bipartitas o tripartitas en los diferentes sectores, así como de toda actividad de diálogo social con FEDECAMARAS y sus estructuras regionales en relación con los diversos sectores de actividad, con la elaboración de política económica y social, y la*



*elaboración de proyectos de ley que afecten a los intereses de los empleadores y sus organizaciones;*

- *el Comité pide al Gobierno que en el marco de la práctica declarada de diálogo inclusivo — también en la Asamblea Legislativa —, FEDECAMARAS sea debidamente consultada, dando el peso necesario a su representatividad en todos los debates legislativos que afecten a los intereses de los empleadores;*

*el Comité deplora profundamente que el Gobierno haya desatendido una vez más estas recomendaciones a pesar de que viene insistiendo en ellas desde hace años;*

- h) el Comité toma nota de que el Gobierno señala que la Misión Tripartita de Alto Nivel aprobada en marzo de 2011 sobre la que el Gobierno había acordado que tratara las cuestiones pendientes relativas al caso núm. 2254, ha sido postergada en dos ocasiones. El Comité espera firmemente que la Misión tendrá lugar en un futuro próximo y pide a la Oficina que se ponga en contacto con el Gobierno a estos efectos. El Comité considera que esta Misión podría contribuir a la solución de los problemas planteados, y*
- i) el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.*

CASOS NÚMS. 2917 Y 2968

INFORME PROVISIONAL

### **Quejas contra el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela presentadas por**

- **la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) (caso núm. 2917) y**
- **la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV) (caso núm. 2968)**

***Alegatos: promulgación de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) sin consulta con las organizaciones representativas y con contenidos que violan los convenios en materia de libertad sindical y negociación colectiva***

**986.** La queja correspondiente al caso núm. 2917 fue presentada por la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) por comunicación de fecha 9 de enero de 2011 y la correspondiente al caso núm. 2968 de la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV); esta última organización envió informaciones adicionales y nuevos alegatos por comunicación de fecha 16 de noviembre de 2012.

**987.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 1.º de octubre de 2011 y 22 de febrero de 2013.

988. La República Bolivariana de Venezuela ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### A. Alegatos de los querellantes

989. En su comunicación de 9 de enero de 2011, la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) alega que mediante la *Gaceta Oficial* núm. 39818 de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 12 de diciembre de 2011, fue publicado el decreto núm. 8661, de fecha 6 de diciembre de 2011, mediante el cual se creó «la Comisión Presidencial para la Creación y Redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo». En dicha Comisión además de ser excluyente y cerrada no fue incorporada la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV), organización sindical más representativa de los trabajadores venezolanos; todos los integrantes de la misma (artículo 2 del mencionado decreto) son representantes o gente vinculada al oficialismo de una manera u otra (ministros, el Procurador General de la República, el presidente de una Central Socialista Bolivariana de los Trabajadores de la Ciudad, el Campo y el Mar, elegidos a dedo sin ser electos y que forman parte de una burocracia sindical, designada por el Presidente de la República, el presidente de una federación de empleadores (FEDEINDUSTRIA), magistrados del Tribunal Supremo de Justicia, algunos expertos laboristas, diputados a la Asamblea Nacional, representantes del oficialismo). Sin embargo, no se encuentran representados los verdaderos agentes sociales que en una sociedad democrática deberían estar allí incluidos, máxime cuando se va a discutir y a elaborar una nueva Ley Orgánica del Trabajo donde se van a regular las relaciones laborales en el país.

990. La CTV señala sin embargo que los artículos 21, literal 1 y el artículo 89, literal 5, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, reconocen: la prohibición de todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición. Además, el reconocimiento del principio de la consulta tripartita prevista en el Convenio núm. 144 de la OIT obliga al Estado venezolano de conformidad con el artículo 2, literal 1 «a poner en práctica procedimientos que aseguren consultas efectivas, entre los representantes del gobierno, de los empleadores y de los trabajadores». La CTV fue discriminada al no encontrarse representada en la citada comisión presidencial para la elaboración de la nueva Ley Orgánica del Trabajo. También se discriminó a otras confederaciones sindicales pluralistas y democráticas del país. Todo ello viola los Convenios núms. 87 y 98, en particular teniendo en cuenta que en virtud del artículo 3, literal 8, del decreto la Comisión Presidencial para la Creación y Redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, tendrá dentro de sus funciones: «revisar la situación actual de las prestaciones sociales, régimen de descanso, jornada laboral, estabilidad y período de prueba, tercerización, sindicalización y convenciones colectivas, así como cualquier otra área del régimen laboral que sea necesario adecuar a los paradigmas de un Estado social de derecho y de justicia, a la par de proponer la incorporación de nuevas instituciones sociales que dignifiquen la condición del trabajo como un hecho social».

991. Asimismo, en los considerando 3 y 4 del citado decreto se habla de la construcción de los cimientos socialistas y de un gobierno obrerista socialista, lo cual es violatorio del artículo 112 de la Constitución sobre la libertad económica y el papel del Estado. Por último, se pretende que la nueva ley no sea adoptada por el procedimiento legislativo ordinario sino a través de una Ley Habilitante de la Asamblea Legislativa en favor del Presidente de la República.

992. En sus comunicaciones de fechas 24 de mayo de 2012 y 16 de noviembre de 2012, la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV), alega que la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) viola la libertad sindical. Dicha normativa fue promulgada mediante decreto del Presidente de la

República, sin que se llevara a cabo ningún diálogo con las organizaciones representativas de trabajadores y de empleadores, excepción hecha de la recién creada y oficialista «Central Socialista de Trabajadores y Trabajadoras de la Ciudad, el Campo y el Mar». En fin, se ha impuesto un texto legal en el cual es visible la exclusiva posición ideológica del partido de Gobierno en desmedro de la pluralidad de ideas existente entre los trabajadores venezolanos.

**993.** Además, con el mencionado decreto, el Gobierno hace caso omiso de las recomendaciones emanadas de los órganos de control de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que le instaban a modificar la legislación para adecuarla a las previsiones de los Convenios núms. 87 y 98, relativos a la libertad sindical y al derecho de negociación colectiva, en consulta con las organizaciones representativas de trabajadores y de empleadores. Las actas de la Comisión de Normas de la Conferencia Internacional del Trabajo dan fe de las reiteradas ocasiones en las que el Gobierno Nacional se comprometió a atender las aludidas recomendaciones; no obstante: 1) prescindió de la consulta y el diálogo con las organizaciones sindicales representativas de los trabajadores venezolanos, distintas a la oficialista; 2) en abierta violación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se negó a que la LOTTT fuese discutida y sancionada en la Asamblea Nacional, que es el órgano competente para aprobar las leyes, y 3) una somera revisión del contenido del capítulo de la LOTTT relativo a la libertad sindical permite constatar que sus reglas son incompatibles con el Convenio núm. 87, relativo a la libertad sindical.

**994.** A este respecto, la APUCV alega que en la reglamentación establecida en la LOTTT, el signo ideológico de algunas reglas genera serias incertidumbres sobre la actividad sindical, pues se le asignan responsabilidades propias del Estado. A título de ejemplo, en el artículo 367, relativo a las atribuciones y finalidades de los sindicatos, numerales 2 y 3, se lee lo siguiente:

Artículo 367. Las organizaciones sindicales de trabajadores y trabajadoras tendrán las siguientes atribuciones y finalidades:

1. [...]
2. Contribuir en la producción y distribución de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del pueblo.
3. Ejercer control y vigilancia sobre los costos y las ganancias, para que los precios de los bienes y servicios producidos sean justos para el pueblo.

**995.** A juicio de la APUCV tales obligaciones no guardan coherencia alguna con el Convenio núm. 87 de la OIT en cuyas normas se dispone, que las organizaciones sindicales sean libres para definir su programa de acción y que el Estado se abstenga de toda intervención que limite ese derecho. Es el caso que, además de lo dicho, si un sindicato no atiende los aludidos mandatos del artículo 367, el Gobierno se abstendrá de registrarlo, tal como se señala en el numeral 1, del artículo 387 de la LOTTT que establece:

Artículo 387. El Registro Nacional de Organizaciones Sindicales únicamente podrá abstenerse del registro de una organización sindical en los siguientes casos:

1. Si la organización sindical no tiene como objeto las atribuciones y finalidades previstas en esta ley.

**996.** En lo atinente al derecho de las organizaciones a redactar sus estatutos y elegir libremente a sus representantes, la APUCV alega que: 1) se obliga a las organizaciones sindicales a consagrar en sus estatutos la «alternabilidad» de los miembros de la junta directiva (artículos 399 y 403, de la LOTTT) y «un sistema de votación que integre en la elección de la junta directiva la forma uninominal y la representación proporcional de las minorías» (artículo 403, literal e)); 2) a pesar de disminuir las facultades del Consejo Nacional Electoral (CNE) en las elecciones sindicales, subsisten serias dudas sobre el objeto de la

notificación que deben hacer las organizaciones a dicho organismo, cuando decidan convocar sus elecciones (artículo 405 de la LOTTT); 3) en franca contravención de los derechos previstos en el Convenio núm. 87, se obliga a los directivos sindicales a presentar «declaración jurada de bienes» ante un órgano estatal: la Contraloría General de la República. Tal obligación, que sólo existe en el país para quienes son funcionarios públicos o administran bienes públicos, coloca en entredicho el carácter privado de las organizaciones sindicales y de sus fondos; en otras palabras, se estarían diseñando las bases para calificar a los sindicatos como personas jurídicas de derecho público, sujetas al control del Estado; además se contempla la posibilidad de que la Contraloría efectúe una auditoría de las cuentas sindicales (artículos 416 y 417), 4) en la disposición transitoria de la LOTTT, numeral 2 se impone a las organizaciones sindicales «adecuar sus estatutos» a dicha ley «antes del 31 de diciembre de 2013».

**997.** En su comunicación de 16 de noviembre de 2012, la APUCV señala que el decreto presidencial ratificó las disposiciones contrarias a la libertad sindical señaladas con preocupación desde hace años por los órganos de control, y en particular el Comité de Libertad Sindical, y estableció nuevas normas que también pueden ser contrarias a la libertad sindical, como se expone a continuación.

**998.** En efecto, el referido decreto-ley consagra expresamente, en contradicción con los pronunciamientos de los órganos de control de la OIT:

- a) La «mora electoral» de los sindicatos y, particularmente de sus directivos (artículos 402, 401, 399, 395, 387.8, 384.11). De acuerdo con las normas citadas, los miembros de la junta directiva de una organización sindical deben ser elegidos por un término máximo de tres años (sindicatos y federaciones) o de cinco años (confederaciones y centrales). Vencido ese lapso sin que haya habido nuevas elecciones, los directivos quedan automáticamente «en mora» y en consecuencia sólo pueden realizar actos de simple administración y, desde luego, no pueden representar al sindicato en una negociación colectiva; es decir, declarada la mora, el directivo queda inhabilitado para actuar en beneficio de su sindicato y de los trabajadores, como también para incorporarse dentro del año a la directiva provisional de una nueva organización (artículo 387.8); y el sindicato queda como un barco a la deriva. Además, a partir de ese momento nace un círculo vicioso que dificulta la celebración de nuevas elecciones sindicales.
- b) Exigencias inadmisibles e intervencionistas para el registro del sindicato, el cual resulta indispensable para tener personalidad jurídica (artículos 387.1 y 518).
- c) La injerencia en cuanto a los datos personales de los miembros de las organizaciones sindicales: a cada paso de los trámites que debe realizar el sindicato se le requiere el suministro de la lista de sus miembros, con una serie de especificaciones. Además, la determinación de la representatividad sindical se hace, en primer lugar, sobre la base de la lista de miembros que conste en el Registro Nacional de Organizaciones Sindicales (artículo 438). Ahora bien, estas listas tienen muy malos antecedentes en el país, pues se han prestado en el pasado para realizar despidos sindicales o pueden utilizarse para negar empleo en la función pública o en las empresas del Estado.
- d) Como se señaló en la anterior comunicación de la APUCV, la injerencia del CNE y el Ministerio del Trabajo en las elecciones sindicales: en el decreto-ley pareciera haber una aceptación de los puntos de vista de los órganos de control de la OIT, porque allí se contempla que el CNE preste asesoramiento y apoyo logístico a las organizaciones sindicales únicamente si éstas se lo solicitan (artículo 405). Sin embargo, el CNE mantiene su control sobre las elecciones sindicales de una forma más sutil pero real, pues en todo caso, de acuerdo con los artículos 407 y 408:

- las organizaciones sindicales tienen la obligación de notificar al CNE su convocatoria a elecciones, para que sea éste quien publique la respectiva convocatoria en la «*Gaceta Electoral*»;
- el decreto-ley obliga a crear una comisión sindical electoral, pero define los términos de su actuación y convierte al CNE en árbitro de las decisiones electorales del sindicato, pues conoce de los recursos que se intenten contra las decisiones de esa comisión;
- al CNE corresponde «velar» por el normal desarrollo del proceso, y eventualmente intervenir en el mismo si se lo solicitan «los interesados o interesadas»;
- la comisión electoral debe entregar al CNE la documentación del proceso realizado, a los fines de la publicación de los resultados. Aun cuando el sindicato no solicite «el asesoramiento y apoyo del CNE», el decreto-ley complica y burocratiza la actividad electoral sindical, especialmente de los pequeños sindicatos, que son la gran mayoría, y sobre todo de los que se encuentran en ciudades y pueblos alejados de los organismos del «Poder Electoral». Además, toda la actividad electoral sindical supone cumplir con una serie de exigencias y trámites ante el Ministerio del Trabajo, el cual utiliza una doble medida frente a los sindicatos, según que sean independientes o promovidos por el Gobierno;
- por otra parte, continúan vigentes las normas del CNE para garantizar los derechos humanos de los trabajadores y trabajadoras en las elecciones sindicales (resolución núm. 090528-0265, de 28 de mayo de 2009), criticadas por la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones y por el propio Comité, las cuales se convirtieron en un instrumento eficaz para paralizar los procesos electorales de los sindicatos independientes mediante recursos de todo tipo y en particular contra la decisión de convocar a elecciones;
- el círculo vicioso de la injerencia se concreta, por otro lado, en trabas especiales para la negociación colectiva, especialmente en el sector público, y así el Gobierno se vale de su propia negligencia (no realización de cálculos sobre el costo de la negociación, falta de instrucciones para negociar, o falta de aprobación del Consejo de Ministros, artículos 443, 444, 446 y 447) para oponerse a negociar, actitud que ha practicado sistemáticamente durante años. Por si todo esto fuera poco, la administración maneja de modo discrecional la competencia para la «homologación» de la convención colectiva por el inspector del trabajo, sin la cual ésta no se considera vigente (artículos 450 y 451).

**999.** La APUCV señala por otra parte que el decreto-ley se refiere a la figura de los consejos de trabajadores, no definida pero en todo caso distinta de las organizaciones sindicales, e impone a éstas, junto con aquellos, la obligación de desarrollar iniciativas de apoyo, coordinación, complementación y solidaridad en el proceso social de trabajo, dirigidas a fortalecer su conciencia y unidad (artículos 497 y 498). No se entiende cuál puede ser el alcance preciso de esas disposiciones, pero, considerando la sistemática actitud antisindical del Gobierno, las mismas suscitan dudas sobre sus implicaciones para la libertad sindical.

**1000.** La APUCV alega que el decreto-ley viene a insertarse en un contexto normativo que restringe severamente el ejercicio de la libertad sindical e inclusive el ejercicio de libertades públicas, conformado por normas que limitan y permiten reprimir el ejercicio de la libertad de manifestación o de huelga y ahora la penalización de la actividad sindical empieza a estar a cargo de tribunales militares. Por ejemplo, el 13 de agosto de 2012, fueron detenidos y sometidos a la justicia militar, y luego sometidos a régimen de presentación cada ocho días ante el Circuito Judicial Penal Militar del Tribunal Militar

Undécimo de Control, del estado de Táchira, los Sres. Hictler William Torres, Luis Arturo González, José Martín Mora, Wilander Pedro Operaza y Ramiro Parada, sindicalistas del sector de la construcción, los cuales se suman al centenar de trabajadores procesados penalmente por ejercer sus derechos sindicales. En este caso los trabajadores fueron detenidos por protestar para exigir el pago de sus prestaciones sociales a la empresa privada Xocobeo C.A., contratada por el Ministerio de Vivienda y Hábitat para la construcción de unidades habitacionales en una zona militar, el Fuerte Murachí. «Los delitos que se les imputaron fueron: ultraje al centinela y ultraje a las Fuerzas Armadas, artículos 502 y 505 del Código Orgánico de Justicia Militar, y violación de la zona de seguridad establecido en el artículo 56 de la Ley Orgánica de Seguridad de la Nación.».

- 1001.** En relación con la misión de alto nivel que debe visitar el país próximamente, la APUCV señala que con la nueva LOTTT el Gobierno no sólo no da pasos para la solución de los problemas que han motivado la decisión de enviar esa misión, sino que los agrava.
- 1002.** Por último, indica que por un lado se asfixia a los sindicatos independientes y por otro lado se promueven sindicatos paralelos y se presiona a los trabajadores para que migren hacia estos nuevos sindicatos, y hasta se ha creado una nueva confederación, denominada: «Central Socialista de Trabajadores y Trabajadoras de la Ciudad, el Campo y el Mar», apadrinada por el propio Presidente de la República.

## **B. Respuesta del Gobierno**

- 1003.** En su comunicación de 1.º de octubre de 2012, el Gobierno envía sus observaciones sobre la queja de la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV), en la que alega que «la Comisión Presidencial para la Creación y Redacción de la Nueva Ley Orgánica del Trabajo» es excluyente, cerrada y además no fue incorporada la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) organización sindical, que según ellos, es la más representativas de los trabajadores venezolanos.
- 1004.** A este respecto, el Gobierno declara que el ciudadano Presidente, mediante decreto núm. 8661 publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39818, de 12 de diciembre de 2011, creó una Comisión para la Creación y Redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, a los fines de adecuar, equilibrar y redefinir las relaciones de trabajo imperantes en la jurisdicción de la República Bolivariana de Venezuela, a los lineamientos de un Estado social de derecho y de justicia, donde el trabajador ocupe una situación de equilibrio frente al empleador.
- 1005.** El 1.º de mayo de 2012 se promulgó la moderna y revolucionaria Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. En su redacción participó una comisión integrada por representantes de todos los sectores: trabajadores, campesinos, empleadores, el Gobierno, el Poder Judicial y el Legislativo, con un solo objetivo: presentar una propuesta de ley, que recogiera el sentir del pueblo, que fuera expresión de los intereses colectivos y respetara la intangibilidad y progresividad de los derechos de los trabajadores establecida en la Constitución.
- 1006.** El Gobierno indica que se sintetizaron diez años de reuniones realizadas en la Asamblea Nacional con diversos sectores, y en los últimos seis meses antes de la promulgación de la ley, fueron entregadas directamente a la Comisión más de 19 000 propuestas que fueron estudiadas y debatidas públicamente. Fue un debate nacional, constructivo, que dio nacimiento a esta Ley del Trabajo.
- 1007.** El Gobierno añade que esta nueva ley demuestra que sólo el diálogo social permite construir las leyes y relaciones laborales que necesitan con urgencia los países, con amplio respeto de los derechos humanos. Un diálogo directo con los trabajadores y sus



empleadores permitió una ley que fue celebrada por todos aún antes de ser promulgada y ha sido la clave en un crecimiento económico sostenido que vive el país y un índice de desempleo inferior al 8 por ciento, echando por tierra los vaticinios agoreros que anuncian cierre de empresas y desempleo y quedando demostrado que la garantía y protección de los derechos laborales es condición básica para la estabilidad económica de un país.

- 1008.** La República Bolivariana de Venezuela es ejemplo de la consolidación de los derechos laborales, de la protección de la libertad sindical, de la negociación colectiva y del derecho a huelga; se da protección a la familia ampliando el derecho al reposo postnatal de la mujer a seis meses y se establece la inamovilidad laboral del padre y la madre hasta que el hijo cumpla dos años.
- 1009.** El Gobierno prosigue señalando que esta ley erradica el trabajo infantil, proscribire la tercerización, reduce la jornada de trabajo a 40 horas, garantiza la estabilidad laboral de todos los trabajadores, se conceden iguales derechos laborales para los trabajadores domésticos y consolida un sistema de seguridad social que incluye a los trabajadores no dependientes y que reconoce el trabajo de la mujer como ama de casa. En la República Bolivariana de Venezuela, la protección social establece que la pensión recibida es igual a un salario mínimo. Se determina la obligación de las empresas a permitir pasantes y aprendices para estimular el empleo joven. Se reivindica los derechos fundamentales y las luchas históricas de la clase trabajadora conculcadas por el capitalismo y la globalización salvaje.
- 1010.** Hay una marcada diferencia, no sólo con la derogada ley impuesta por un tripartismo cerrado y excluyente en el año 97, sino también frente a los modelos económicos a nivel mundial que hoy en día arrastran crisis estructurales con una sustancial regresión de conquistas para la clase trabajadora.
- 1011.** La República Bolivariana de Venezuela es ejemplo de que el diálogo social debe hacerse directamente con los actores sociales, evitando el chantaje de los intereses mezquinos y grupales, que el interés del colectivo debe estar por encima de las manipulaciones de grupos, y que la progresividad de los derechos de los trabajadores debe ser nuestro objetivo, ya que el trabajo es un proceso fundamental para alcanzar una sociedad amante de la paz.
- 1012.** Tal como lo señaló el Viceministro del Trabajo en la Plenaria de la 101.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo «fue un debate nacional, hermoso y constructivo, que dio nacimiento a esta revolucionaria Ley del Trabajo, escrita por puño y letra de los trabajadores y firmada por nuestro Presidente Hugo Chávez. Al margen quedaron los que se autoexcluyeron del debate público, los actores del viejo tripartismo que reclaman para sí una representatividad que ya no tienen y una vocería que no les pertenece...».
- 1013.** Teniendo en cuenta los aspectos fundamentales y las grandes bondades de esta nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), el Gobierno señala que los fundamentos que sustentaron la admisión de esta queja han quedado desestimados, por cuanto esta ley fue debatida y promulgada en el país, por lo que solicita al Comité el cierre de la presente queja por carecer actualmente de sustento o validez alguna.
- 1014.** En respuesta a la queja de la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV) alegando supuestas violaciones de la libertad sindical, que habrían de producirse con la aprobación de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), el Gobierno reitera en su comunicación de 22 de febrero de 2013 las declaraciones de su comunicación anterior y destaca que en la nueva Ley Orgánica del Trabajo fueron considerados todos los planteamientos y consideraciones realizados por los órganos de la OIT con respecto a la normativa anterior, siendo que esta nueva Ley

Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras contempla y se adecua a las previsiones de los Convenios núms. 87 y 98 relativos a la libertad sindical y a la negociación colectiva. Por lo antes expuesto, el Gobierno desconoce y no entiende los basamentos de la APUCV para tal blasfemia a esta ley y contradice todos y cada uno de los señalamientos realizados por el querellante puesto que la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras garantiza y protege ampliamente la libertad sindical y la negociación colectiva.

### C. Conclusiones del Comité

- 1015.** *El Comité observa que en la presente queja las organizaciones querellantes objetan el procedimiento seguido por las autoridades para la adopción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), concretamente la utilización del mecanismo de una Ley Habilitante de la Asamblea Legislativa que faculta al Presidente de la República a legislar y la falta de consulta con las organizaciones sindicales más representativas en violación del Convenio núm. 144 sobre la consulta tripartita. Una de las organizaciones querellantes, que presentó su queja después de la promulgación de la LOTTT alega también que su contenido viola los Convenios núms. 87 y 98 y que mantiene disposiciones legales contrarias a la libertad sindical señaladas por los órganos de control de la OIT y que incluye otras contrarias a los mencionados convenios.*
- 1016.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno según las cuales: 1) el ciudadano Presidente, mediante decreto núm. 39818, de 12 de diciembre de 2011, publicado el 12 de diciembre de 2011, creó una Comisión para la Creación y Redacción de una nueva Ley Orgánica del Trabajo, integrada por representantes de todos los sectores (trabajadores, campesinos, empleadores, el gobierno, el Poder Judicial y el Legislativo); 2) se sintetizaron diez años de reuniones en la Asamblea Nacional con diversos sectores y en los últimos seis meses antes de la promulgación de la ley (Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)) fueron entregadas a la mencionada Comisión más de 19 000 propuestas que fueron estudiadas y debatidas a través de un debate nacional hermoso y constructivo; 3) en la nueva ley fueron considerados todos los planteamientos y consideraciones realizados por los órganos de control de la OIT con respecto a la normativa anterior y la nueva ley se adecua, a su juicio, a las disposiciones de los Convenios núms. 87 y 98 relativos a la libertad sindical y a la negociación colectiva; el Gobierno rechaza y contradice todos y cada uno de los señalamientos realizados por la organización querellante APUCV y subraya que la nueva ley respeta la intangibilidad y progresividad de los derechos de los trabajadores contenida en la Constitución, 4) contrariamente a lo que ocurrió en la antigua Ley Orgánica del Trabajo que fue impuesta por un tripartismo cerrado y excluyente en el proceso seguido relativo a la LOTTT quedaron al margen los que se autoexcluyeron del debate público, los actores del viejo tripartismo que reclaman para sí una representatividad que ya no tienen y una vocería que no les pertenece.*
- 1017.** *El Comité toma nota de que el Gobierno invoca una serie de logros y bondades contenidos en la LOTTT en diferentes campos pero recuerda que su competencia se limita a las cuestiones relativas a la libertad sindical y a la negociación colectiva y examinará a continuación los temas planteados por las organizaciones querellantes.*
- 1018.** *A este respecto, el Comité toma nota de que en la observación sobre la aplicación de los Convenios núms. 87 y 98, la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones ha formulado los siguientes comentarios en relación con la nueva LOTTT:*

Convenio núm. 87

[...]

La Comisión toma nota de las declaraciones del Gobierno relativas a la promulgación de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) el 30 de abril de 2012. La Comisión aprecia que la nueva ley recoge cierto número de observaciones formuladas con motivo de la asistencia técnica de la OIT y solicitadas por la Comisión, por ejemplo, ya no se exige a los extranjeros un plazo de residencia de 10 años para ser dirigente sindical; se limitan las funciones del Consejo Nacional Electoral con respecto a la situación anterior y se reduce el número de trabajadores para constituir sindicatos.

Sin embargo, la Comisión observa que no se ha reducido el número de patronos mínimo (10) para constituir un sindicato de patronos (artículo 380), que la enumeración de finalidades de las organizaciones sindicales y de patronos sigue siendo demasiado extensa (artículos 367 y 368), incluyendo por ejemplo como objetivos de las organizaciones garantizar la producción y distribución de bienes y servicios a precios justos conforme a la ley, realizar estudios sobre las características de la respectiva rama industrial, proporcionar los informes que les solicitan las autoridades de conformidad con las leyes, realizar campañas de lucha activa contra la corrupción, etc.

La Comisión observa que la nueva ley establece — como se ha indicado — que el apoyo logístico del CNE para organizar elecciones, se hace sólo a petición de las juntas directivas sindicales; no obstante la Comisión constata que el CNE (órgano no judicial) sigue conociendo de los recursos que puedan presentar los afiliados. Por otra parte, en infracción del principio de autonomía sindical el texto de la ley mantiene además el principio de que la mora electoral (incluso en el marco de recursos ante el CNE) que inhabilita a las organizaciones sindicales en mora para la negociación colectiva; asimismo la ley impone un sistema de votación que integra en la elección de la junta directiva la forma uninominal y la representación proporcional (artículo 403), asimismo la ley sigue obligando a las organizaciones sindicales a remitir a las autoridades la nómina completa de afiliados, y a suministrar a los funcionarios competentes las informaciones que les soliciten sobre sus obligaciones legales (artículo 388). Asimismo la ley se injiere también en numerosos asuntos que corresponde regular a los estatutos; por ejemplo se señala como fin de la negociación colectiva alcanzar los fines del Estado (artículo 43); se condiciona la elegibilidad de los dirigentes a haber convocado en plazo a elecciones sindicales cuando eran dirigentes de otra organización (artículo 387); se impone la figura del referéndum revocatorio de cargos sindicales (artículo 410).

La Comisión observa asimismo que corresponde en caso de huelga al Ministro del Poder Popular en materia de trabajo (y no a la autoridad judicial o a un órgano independiente, en particular en los casos de huelga en empresas o instituciones públicas) determinar las áreas o actividades que durante el ejercicio de huelga no pueden ser paralizadas por afectar la producción de bienes y servicios esenciales cuya paralización cause daños a la población (artículo 484). La Comisión toma nota de que según el Gobierno si somete esta materia a la autoridad judicial retrasaría el derecho de huelga. La Comisión subraya que en el sector público las autoridades administrativas son parte interesada cuando se trata de determinar los servicios mínimos. Asimismo, el sistema de designación de los miembros de la junta de arbitraje en caso de huelga en los servicios esenciales no garantiza la confianza de las partes en el sistema puesto que si las partes no se ponen de acuerdo son elegidos por el inspector de trabajo (artículo 494). Además, la ley recoge la figura de los consejos de trabajadores y de trabajadoras cuyas funciones no se concretan claramente, aunque se afirma en la ley que no pueden colisionar con las de las organizaciones sindicales. **La Comisión pide al Gobierno que proporcione informaciones al respecto.**

Convenio núm. 98

La Comisión toma nota de la adopción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (L.O.T.T.T.) (ley núm. 6076 de fecha 7 de mayo de 2012) que contiene disposiciones que protegen ampliamente a los trabajadores contra actos de discriminación y de injerencia antisindical con sanciones suficientemente disuasorias.

Artículo 4 del Convenio. *Negociación libre y voluntaria.* La Comisión observa que el artículo 449 de la LOTTT dispone que «la discusión de un proyecto de negociación colectiva se realizará en presencia de un funcionario o una funcionaria del trabajo, quien presidirá las reuniones». La Comisión considera que dicha presencia da lugar a injerencias en las negociaciones entre las partes y es en consecuencia contraria a los principios de negociación libre y voluntaria y de autonomía de las partes. **La Comisión destaca la importancia de que**

*se modifique esta disposición para ponerla en plena conformidad con los principios mencionados y pide al Gobierno que indique las medidas tomadas o previstas a este respecto.*

Además, la Comisión toma nota de que el artículo 450 relativo al depósito de la convención colectiva dispone que «el Inspector o la Inspectora del Trabajo verificará su conformidad con las normas de orden público que rigen la materia, a efecto de impartir la homologación». Asimismo, el artículo 451 relativo a la obtención de homologación dispone que «si el Inspector o la Inspectora del Trabajo lo estimare procedente, en lugar de la homologación, podrá indicar a las partes las observaciones y recomendaciones que procedan, las cuales deberán ser subsanadas dentro de los quince días hábiles siguientes». La Comisión recuerda que de manera general subordinar la entrada en vigor de los convenios colectivos suscritos por las partes a su homologación por las autoridades es contrario a los principios de la negociación colectiva establecidas en el Convenio núm. 98. La Comisión considera que las disposiciones de esta índole son compatibles con el Convenio a condición de que el rechazo de la aprobación se limite a aquellos casos en que el convenio colectivo presente vicios de forma o no se ajusta a las normas mínimas establecidas por la legislación general del trabajo. **La Comisión pide al Gobierno que facilite precisiones sobre el alcance de los artículos 450 y 451.**

Por otra parte, la Comisión toma nota de que el artículo 465 relativo a la mediación y al arbitraje dispone, para la negociación por rama de actividad, que «si no fuera posible la conciliación, el funcionario o funcionaria del trabajo, a solicitud de las partes o de oficio, someterá el conflicto a arbitraje, a menos que las organizaciones sindicales participantes manifiesten su propósito de ejercer el derecho de huelga». Asimismo, la Comisión toma nota de que el artículo 493 dispone que «en caso que un conflicto sea sometido a arbitraje, se procederá a la constitución de una junta de arbitraje, formada por tres miembros. Uno será escogido por los patronos de una terna presentada por los trabajadores; otro será escogido por los trabajadores de una terna presentada por los patronos; y el tercero será escogido por mutuo acuerdo. En caso que no hubiese acuerdo para la designación en el término de cinco días continuos, el Inspector del Trabajo designará a los representantes». La Comisión recuerda que el arbitraje ordenado por las autoridades debería limitarse a los servicios esenciales en el sentido estricto del término y los casos relativos a los funcionarios que ejercen funciones de autoridad en nombre del Estado y estima que la designación de los integrantes por el inspector del trabajo no garantiza la confianza de las partes en la junta establecida. **La Comisión pide al Gobierno que indique las medidas previstas para suprimir el arbitraje de oficio por las autoridades (salvo en los casos mencionados) y para garantizar una integración de la junta de arbitraje que cuente con la confianza de las partes.**

**1019.** *El Comité estima indispensable que el Gobierno someta las disposiciones legales criticadas anteriormente a un diálogo tripartito con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas a efectos de poner tales disposiciones de la LOTTT en plena conformidad con los Convenios núms. 87 y 98. El Comité pide al Gobierno que lo haga.*

**1020.** *El Comité desea destacar que a lo largo de los años en diferentes exámenes de quejas relativas a la República Bolivariana de Venezuela ha constatado el uso en muchos casos del mecanismo de una Ley Habilitante de la Asamblea Legislativa que ha permitido al Presidente de la República la promulgación de numerosos decretos y leyes que afectan a los intereses de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sin que se produzca un debate parlamentario. En el presente caso, tras la Ley Habilitante, el Presidente de la República creó una comisión especial para la redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras pero junto a diferentes representantes de autoridades del Estado sólo integró a un representante de una central de trabajadores (cuya representatividad e independencia cuestiona la organización querellante APUCV) y un representante de una federación de empleadores (cuando en el país existe una federación más representativa (FEDECAMARAS)), de manera que en la Comisión en cuestión no participaron las organizaciones más representativas. El Comité deplora profundamente la situación descrita y espera firmemente que en el futuro se realicen consultas en profundidad con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más*

*representativas sobre los proyectos de ley de carácter laboral o social que afecten a sus intereses y a los de sus miembros — y ello antes de su elaboración — y que sea la Asamblea Legislativa en el marco del debate parlamentario quien adopte las leyes laborales y sociales.*

- 1021.** *En estas condiciones, el Comité llama la atención del Gobierno sobre el principio según el cual la consulta tripartita tiene que darse antes de que el Gobierno someta un proyecto a la Asamblea Legislativa o establezca una política laboral, social o económica, así como la importancia de una consulta previa con las organizaciones de empleadores y de trabajadores antes de que se adopte cualquier ley en el terreno del trabajo [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 1070 y 1075]. El Comité recuerda que tales consultas deben ser detalladas, francas y sin trabas [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 1074 y 1075], así como que el proceso de consulta en materia de legislación y en cuanto a la determinación de los salarios mínimos contribuye a que las leyes, programas y medidas que las actividades públicas tengan que adoptar o aplicar tengan un fundamento más sólido y sean mejor respetados y aplicados; en la medida de lo posible el Gobierno debería apoyarse en el consentimiento general ya que las organizaciones de empleadores y de trabajadores deben poder participar en la responsabilidad de procurar el bienestar, y la prosperidad de la comunidad en general. Ello es particularmente válido si se tiene en cuenta la complejidad creciente de los problemas que se plantean en las sociedades. Ninguna autoridad pública puede pretender concentrar la totalidad de los conocimientos ni suponer que lo que propone ha de cumplir en forma plenamente adecuada los objetivos perseguidos [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1076]. El Comité pide al Gobierno que en el futuro respete estos principios plenamente.*
- 1022.** *Por otra parte, el Comité aunque toma nota de que el Gobierno rechaza todos los alegatos de la organización querellante APUCV, desea destacar la gravedad de los alegatos relativos a la penalización de la actividad sindical a cargo de tribunales militares y más concretamente la detención y sometimiento a la justicia militar y luego el sometimiento al régimen de presentación periódica cada ocho días ante la autoridad judicial militar de cinco sindicalistas del sector de la construcción mencionados por su nombre (por exigir el pago de las prestaciones sociales a una empresa privada Xocobeo C.A., contratada por el Ministerio de Vivienda y Hábitat) que se suma, según los alegatos, al centenar de trabajadores procesados penalmente por ejercer sus derechos sindicales. El Comité pide al Gobierno que responda sin demora a estos alegatos.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 1023.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) *lamentando que en la Comisión encargada de redactar la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) se haya excluido a las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas, el Comité pide al Gobierno que someta a un diálogo tripartito con las organizaciones más representativas de trabajadores y de empleadores, las disposiciones de la LOTTT en materia de libertad sindical y de negociación colectiva criticadas por la Comisión de Expertos a efectos de poner tales disposiciones en plena conformidad con los Convenios núms. 87 y 98 de la OIT y que le mantenga informado al respecto. El Comité pide al Gobierno que en el futuro respete los principios señalados en las conclusiones en materia de consulta y de diálogo social, y*

- b) el Comité destaca la gravedad de los alegatos relativos a la penalización de la actividad sindical a cargo de tribunales militares y más concretamente la detención y sometimiento a la justicia militar y luego el sometimiento al régimen de presentación periódica cada ocho días ante la autoridad judicial militar de cinco sindicalistas del sector de la construcción (por exigir el pago de las prestaciones sociales a una empresa privada Xocobeo C.A., contratada por el Ministerio de Vivienda y Hábitat que se suma, según los alegatos, al centenar de trabajadores procesados penalmente por ejercer sus derechos sindicales. El Comité pide al Gobierno que responda sin demora a estos alegatos.**

Ginebra, 7 de junio de 2013

(Firmado) (Profesor Paul van des Heijden)  
(Presidente)

*Puntos que requieren decisión:*

párrafo 189	párrafo 566
párrafo 201	párrafo 583
párrafo 214	párrafo 594
párrafo 229	párrafo 610
párrafo 248	párrafo 653
párrafo 261	párrafo 671
párrafo 280	párrafo 686
párrafo 290	párrafo 699
párrafo 299	párrafo 761
párrafo 322	párrafo 769
párrafo 364	párrafo 787
párrafo 379	párrafo 798
párrafo 410	párrafo 810
párrafo 424	párrafo 826
párrafo 496	párrafo 847
párrafo 506	párrafo 985
párrafo 520	párrafo 1023
párrafo 544	



## **BORRADOR**

**Sr. Guy Ryder**

**Director General de la Oficina Internacional del Trabajo**

**Cleopatra Doubia- Henry**

**Oficina Internacional del Trabajo**

Departamento de Normas Internacionales

4, Route des Morillons

Ch-1211 Ginebra, Suiza

***Asunto: Actualización de la queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva (Caso núm. 2919 ante el Comité de Libertad Sindical).***

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, (en adelante STRM o “El Sindicato”), organización sindical de nacionalidad mexicana debidamente representado por su Secretario General, Francisco Hernández Juárez, acreditado con la copia certificada de oficio de toma de nota de la directiva sindical, expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el expediente de registro del Sindicato 10/2854-28, del 25 de septiembre de 2008 y, señalando como domicilio para recibir toda clase de comunicaciones al Departamento Jurídico, quinto piso del edificio de Río Neva, número 16, colonia Cuauhtémoc, C.P. 06500, de la Ciudad de México, Distrito Federal, o vía correo electrónico a [franciscohj@strm.org.mx](mailto:franciscohj@strm.org.mx) o [carlosmm@strm.org.mx](mailto:carlosmm@strm.org.mx) y a Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales A.C. Zamora 16, despacho B2 Colonia Condesa, C.P. 06140 México D.F., México o vía fax a +(52)55-52122229 o vía correo electrónico a [prodesc@prodesc.org.mx](mailto:prodesc@prodesc.org.mx), [yasser@prodesc.org.mx](mailto:yasser@prodesc.org.mx) y [matthew@prodesc.org.mx](mailto:matthew@prodesc.org.mx) ante Usted con el debido respeto comparezco a exponer una actualización de la queja enviada a Usted el 13 de diciembre de 2011, tratándose de las violaciones y omisiones sistemáticas, de naturaleza continua, de los derechos a los principios de la libertad sindical y protección del derecho de sindicación.

Por lo anterior, y con la finalidad de que Usted Director presente esta comunicación al Comité de Libertad Sindical para que se tome en consideración

junto con la información ya presentada y oportunamente emita las recomendaciones que estime necesarias para garantizar el derecho a la Libertad Sindical de los trabajadores de la empresa "ATENTO SERVICIOS" (en adelante "La Empresa" o "ATENTO"), de conformidad con los artículos 24 y 26 de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo, con base en lo dispuesto en el Convenio sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación (número 87<sup>1</sup>), en sus artículos 2, 3 y 11, el cual fue ratificado por México el 1° de abril de 1950, y de acuerdo al artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos tienen un estatus obligatorio, y el Convenio sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva (número 98<sup>2</sup>), en sus artículos 1° al 4 y 7, que si bien es cierto éste todavía no ha sido ratificado por el Estado mexicano, no menos cierto es que el Estado se encuentra obligado a cumplir con dicho convenio por ser un Estado miembro de la Organización Internacional del Trabajo, de acuerdo al artículo 2, inciso (a), de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento,<sup>3</sup> así como al párrafo 22 de la Recopilación de decisiones

---

<sup>1</sup> Convenio sobre la Libertad Sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (Núm. 87)

Artículo 2.- Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas

Artículo 3.- Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.

2. Las autoridades públicas deberán abstenerse de toda intervención que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal.

Artículo 11.- Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo para el cual esté en vigor el presente Convenio se obliga a adoptar todas las medidas necesarias y apropiadas para garantizar a los trabajadores y a los empleadores el libre ejercicio del derecho de sindicación.

<sup>2</sup> Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (número 98)

Artículo 1.- Los trabajadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.

2. Dicha protección deberá ejercerse especialmente contra todo acto que tenga por objeto:

a) sujetar el empleo de un trabajador a la condición de que no se afilie a un sindicato o a la de dejar de ser miembro de un sindicato;

b) despedir a un trabajador o perjudicarlo en cualquier otra forma a causa de su afiliación sindical o de su participación en actividades sindicales fuera de las horas de trabajo o, con el consentimiento del empleador, durante las horas de trabajo.

Artículo 2.- Las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, ya se realice directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración.

2. Se consideran actos de injerencia, en el sentido del presente artículo, principalmente las medidas que tiendan a fomentar la constitución de organizaciones de trabajadores dominadas por un empleador o una organización de empleadores, o a sostener económicamente, o en otra forma, organizaciones de trabajadores, con objeto de colocar estas organizaciones bajo el control de un empleador o de una organización de empleadores.

Artículo 3.- Deberán crearse organismos adecuados a las condiciones nacionales, cuando ello sea necesario, para garantizar el respeto al derecho de sindicación definido en los artículos precedentes.

Artículo 4.- Deberán adoptarse medidas adecuadas a las condiciones nacionales, cuando ello sea necesario, para estimular y fomentar entre los empleadores y las organizaciones de empleadores, por una parte, y las organizaciones de trabajadores, por otra, el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria, con objeto de reglamentar, por medio de contratos colectivos, las condiciones de empleo.

Artículo 7.-La adquisición de la personalidad jurídica por las organizaciones de trabajadores y de empleadores, sus federaciones y confederaciones no puede estar sujeta a condiciones cuya naturaleza limite la aplicación de las disposiciones de los artículos 2, 3 y 4 de este Convenio.

<sup>3</sup> Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, adoptada por la Conferencia Internacional del Trabajo en su octogésima sexta reunión, Ginebra, 18 de junio de 1998 (revisada 15 de junio de 2010)

Artículo 2.- Declara que todos los Miembros, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen un compromiso que se deriva de su mera pertenencia a la Organización de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios, es decir: (a) a libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

y principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Administración de la OIT,<sup>4</sup> respetuosamente le hacemos llegar la presente ampliación de información en respuesta al informe del Comité de Libertad Sindical sobre el asunto, presentado al Consejo de Administración en su informe número 368. A través de la presente ampliación, el querellante pretende proveer la información solicitada por el Comité y actualizar sobre nuevos hechos ocurridos desde la interposición de la queja en diciembre de 2011 al momento de la presentación de la misma, así como responder a las afirmaciones e informaciones proporcionadas por el gobierno mexicano.

## **A N T E C E D E N T E S**

PRIMERO.-La queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva fue enviada al Sr. Juan Somavia, Director General de la Organización Internacional del Trabajo, por parte del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, patrocinada por ProDESC y la Confederación Sindical de las Américas el 11 de diciembre de 2011.

SEGUNDO.-La queja fue registrada como un nuevo caso en el 363<sup>er</sup> informe del Comité de Libertad Sindical (en adelante “el Comité”).<sup>5</sup>

TERCERO.-En su 364<sup>o</sup> informe el Comité declaró que aún esperaba información del Gobierno mexicano en relación al caso número 2919.<sup>6</sup>

CUARTO.- En su 365<sup>o</sup> informe el Comité emitió un llamamiento urgente al Gobierno mexicano, instando al Gobierno a que transmitiera sus observaciones a la brevedad.<sup>7</sup>

QUINTO.-El Comité informó que emitió acuse de recibo de las observaciones del Gobierno mexicano en su 367<sup>o</sup> informe, presentado al Consejo de Administración durante su 317<sup>a</sup> reunión celebrada en marzo de 2013, donde se propuso examinarlas en su próxima reunión.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> La libertad sindical: Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Administración de la OIT, Quinta edición (revisada), Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 2006. El párrafo 22 de este documento dice: “El nivel de protección del ejercicio de los derechos sindicales que se deriva de las disposiciones y principios de los Convenios núms. 87 y 98 constituye un mínimo...”

<sup>5</sup> 363<sup>er</sup> informe del Comité de Libertad Sindical, 315<sup>a</sup> reunión del Consejo de Administración, Ginebra, 15-30 de marzo de 2012, párrafo 6.

<sup>6</sup> 364<sup>o</sup> informe del Comité de Libertad Sindical, 315<sup>a</sup> reunión del Consejo de Administración, Ginebra, 15 de junio de 2012, párrafo 7.

<sup>7</sup> 365<sup>o</sup> informe del Comité de Libertad Sindical, 316<sup>a</sup> reunión del Consejo de Administración, Ginebra, 1<sup>o</sup>-16 de noviembre de 2012, párrafo 5.

<sup>8</sup> 367<sup>o</sup> informe del Comité de Libertad Sindical, 317<sup>a</sup> reunión del Consejo de Administración, Ginebra, 6-28 de marzo de 2013, párrafo 9.

SEXTO.-El Comité publicó un informe sobre el asunto en su 368° informe, presentado al Consejo de Administración el 21 de junio de 2013.

## C O N T E S T A C I Ó N

### **A. Afirmación del gobierno que es “poco factible” que se aplicó la cláusula de exclusión.**

PRIMERO.-Con relación a lo afirmado por el Gobierno en el párrafo 629° del 367° informe del Comité de Libertad Sindical, en el sentido de que es “poco factible” que se aplicó la cláusula de exclusión debido a que la Suprema Corte de Justicia emitió una Tesis Jurisprudencial en abril de 2001, calificando de inconstitucional la cláusula de exclusión por separación, prevista en los artículos 395 y 413 de la Ley Federal del Trabajo es cierto.<sup>9</sup> Sin embargo, es importante destacar que a pesar de esta Tesis Jurisprudencial, no se derogó el segundo párrafo del Artículo 395 de la Ley Federal del Trabajo (LFT) sino hasta el 30 de noviembre de 2012, es decir después de más de 10 años. Durante este periodo de tiempo, el Estado mexicano no cumplió con su obligación de proteger a la libertad sindical de los y las trabajadoras, así violando el artículo 2° del Convenio 87 y a los artículos 1°, 2° y 3° del Convenio 98 de la OIT. Y aunque existía jurisprudencia de la Suprema Corte, sin la modificación de legislación para implementar la decisión de la Corte, el Gobierno incurría en incumplimiento de su obligación de respetar y proteger a los derechos laborales de los ciudadanos durante este periodo. Dicho incumplimiento facilitó a “ATENTO SERVICIOS” en colusión con el “Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana” (en adelante “STSCTRM”), antes denominado “Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana” quien cambió de nombre pero mantiene el mismo número de registro (**Ver Anexo 1**), incurrir de manera sistemática en la violación de derechos sindicales y de libre asociación durante estos años. Tomando en cuenta el hecho de que la queja original se presentó ante la OIT en diciembre de 2011 y la reforma laboral se realizó en noviembre de 2012, es evidente que no se había hecho la reforma a la legislación que permitiera implementar la jurisprudencia de la Suprema Corte en el momento que se presentó la queja. En este sentido, la afirmación del Gobierno que es “poco factible” que se aplicó la cláusula de exclusión carece de lógica y demuestra la mala fe y parcialidad del Gobierno mexicano.

---

<sup>10</sup> El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana es un sindicato nacional de industria de la rama de las telecomunicaciones, conforme a la fracción IV del artículo 360 de la Ley Federal del Trabajo, que representa fundamentalmente a las y los trabajadores al servicio de la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., (TELMEX); entre otras empresas relacionadas con la Industria Telefónica y de Telecomunicaciones en el país, agrupando y representando a más de 50 mil trabajadores en todo el país. “ATENTO” ha estado involucrada en violaciones sistemáticas de los derechos de sus trabajadores y trabajadoras a partir del 2007 en los siguientes centros de trabajo en el Distrito Federal:

## **B. Solicitud del Comité por información sobre todo recurso presentado por los afiliados de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana<sup>10</sup> por despidos o prácticas antisindicales.**

SEGUNDO.-En cuanto a la información proporcionada en el cuarto párrafo en la sección nombrada "HECHOS" de la queja original, las y los trabajadores que fueron despedidos en septiembre y octubre de 2008 por haber participado en actividades de capacitación sindical se trata de los ex trabajadores : **Martha Yoreimi Escalona Torres, Nadejda Edna Peña Hernández y Fermín Velásquez Cocom.** La demanda por reinstalación de Yoreimi Escalona, con el número de expediente de 1847/08, sigue activa pese al hecho de que fue despedida injustificadamente hace cinco años. Tras la orden de reinstalación emitida por La Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCADF) en la demanda con número de expediente 1841/08, Edna Peña se presentó a trabajar el 1 de febrero de 2011. Sin embargo, fue despedida al día siguiente por lo que interpuso una nueva demanda por reinstalación con número de expediente 641/2011, la cual no sigue activa debido a que la trabajadora llegó a un acuerdo económico con "ATENTO". Fermín Velásquez también interpuso una demanda por reinstalación ante la JLCADF, con número de expediente 1848/08, la cual se encuentra pendiente de resolución.TERCERO.-Con respecto al Decimoséptimo Párrafo de la sección de hechos con relación a los primeros despidos de trabajadores integrantes de la Sección 187 del STRM, **Georgina Cibrián Argote** presentó una demanda por reinstalación, con el número de expediente 1006/09, después de su despido injustificado, la cual se encuentra pendiente de resolución. Los trabajadores **Julio César Izcoatl González Gutiérrez, Julio**

---

<sup>10</sup> El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana es un sindicato nacional de industria de la rama de las telecomunicaciones, conforme a la fracción IV del artículo 360 de la Ley Federal del Trabajo, que representa fundamentalmente a las y los trabajadores al servicio de la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., (TELMEX); entre otras empresas relacionadas con la Industria Telefónica y de Telecomunicaciones en el país, agrupando y representando a más de 50 mil trabajadores en todo el país. "ATENTO" ha estado involucrada en violaciones sistemáticas de los derechos de sus trabajadores y trabajadoras a partir del 2007 en los siguientes centros de trabajo en el Distrito Federal:

- Monterrey No. 100, Esquina Insurgentes, Colonia Roma C.P. 06700, México Distrito Federal.
- Puebla No. 227, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc. C.P. 06700, México Distrito Federal.
- Dinamarca No. 51, Loc. Bajo, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.
- Av. Insurgentes Sur No. 1971, Piso 4, Local 191, Colonia Guadalupe Inn, delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México Distrito Federal.
- Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.
- Prolongación Reforma No. 1200. Pisos 4, 10 y 12. Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa C.P. 05349. México, Distrito Federal.
- Av. San Bartolo-Naucalpan No. 156, casi esquina con calle Sanctorum, Colonia Argentina Poniente, Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11230 México Distrito Federal.
- Presa Salinillas No. 370, Col. Loma Hermosa, C.P. 11200, Delegación Miguel Hidalgo, Distrito Federal.

En el 2009, después de un arduo trabajo de capacitación en nueve diferentes centros de atención de "ATENTO", una coalición de trabajadores y trabajadoras decidieron afiliarse al STRM conformando la Sección 187 para representar y defender los intereses de los trabajadores y las trabajadoras. Sin embargo como se describió en la queja presentada en 2011, la cual será actualizada a continuación, las acciones de la empresa "ATENTO" y de las autoridades laborales en México han generado la violación de los derechos a la libertad sindical, así como del derecho de sindicación y contratación colectiva.

**César Soriano Orozco, Pedro Alejandro Rodríguez Sánchez, José Alberto Mejía Reyes y Erika Yazmín Jordan Molina**, quienes fueron despedidos después de firmar el acta constitutiva para obtener la toma de nota de la Sección 187 del STRM, presentaron demandas por reinstalación, pero llegaron a acuerdos económicos con la empresa debido a su necesidad económica. Así mismo **Carolina González Suarez**, también fue despedida después de firmar el acta constitutiva para obtener la toma de nota de la Sección 187 del STRM siendo su número de expediente el 1914/09 el cual se encuentra pendiente de resolverse.

CUARTO.-Por lo que se refiere a los despidos antisindicales de noviembre de 2009, mencionados en el vigesimotercero párrafo de la queja, **José Manuel Sánchez, Elizabeth Calvillo y Daniel Romero García** presentaron demandas por reinstalación, con números de expediente 164/2010, 248/2010 y 345/2010 respectivamente, las cuales continúan activas. También César Ortega Álvarez, Luis Héctor Álvarez Córdova y Ariel Carrillo García Cano presentaron demandas por reinstalación por sus despidos injustificados, con los respectivos números de expediente 1003/10, 128/10 y 163/10, sin embargo éstos llegaron a acuerdos económicos con ATENTO por necesidad económica. Cabe mencionar que Elizabeth Calvillo, Daniel Romero, César Ortega, Luis Álvarez y Ariel Carrillo firmaron el acta constitutiva para obtener la toma de nota de la Sección 187 del STRM.

**C. Solicitud del Comité por información sobre todo recurso presentado contra el segundo recuento de votos.**

**i. Parcialidad de La Junta Especial Número Diez Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, en el proceso de recuento por la titularidad del contrato colectivo ante la empresa “ATENTO”.**

QUINTO.-La Junta Especial Número Diez Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, en adelante “La Junta”, fue omisa en atender las solicitudes del SMTRM antes, durante y después del recuento Sindical del 9 de noviembre de 2011.

SEXTO.-Cabe recordar que el 7 de noviembre de 2011 la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal notificó al STRM la reposición del recuento suspendido el 31 de octubre de 2011, señalando el 9 de noviembre de 2011 a las 16:00 horas en la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal del Distrito Federal la nueva fecha para la reposición.

SEPTIMO.-La lista de trabajadores con derecho a voto que “La Junta” determinó que se utilizara en las elecciones fueron cédulas de determinación obrero patronales pagadas al IMSS correspondientes al mes de noviembre de 2009, sin embargo, éstas no hacen distinción entre trabajadores de base (con derecho a



voto) y de confianza (sin derechos a voto) por lo que no es confiable ni seguro. Cabe aclarar que la misma Junta había requerido, a petición del Sindicato querellante, mediante interlocutoria del 22 de agosto de 2011 a "ATENTO" que exhibiera los recibos de pago de los trabajadores que le prestaban sus servicios de un periodo de dos semanas anteriores al quince de diciembre de 2009, con lo cual se pretendía verificar qué trabajadores eran de base y cuáles eran de confianza, ya que en estos se determina expresamente el cargo que tienen en la empresa, "ATENTO" no los entregó con argumento de que no se contaba con ellos, ésto a pesar de que es una obligación de la empresa conservarlos conforme a la Ley Federal de Trabajo aplicable. Sin embargo "La Junta" contradiciendo su propio acuerdo del 22 de agosto de 2011, el 19 de octubre de 2011 emite un nuevo acuerdo en el que **"dispone que el recuento se llevará a cabo con la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS"** bajo el argumento de evitar mayor dilación en el procedimiento.

OCTAVO.-Ahora bien, dicha determinación la realizó "La Junta" a pesar que la Secretaría de Trabajo y Previsión Social informó el 17 de octubre de 2011 que "EL ÚNICO SINDICATO CONTENDIENTE QUE CUENTA CON TRABAJADORES QUE PRESTAN SUS SERVICIOS PARA LA EMPRESA ATENTO SERVICIOS S.A DE C.V. REGISTRADOS ANTE EL PADRÓN DE SOCIOS ES EL SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA", situación que evidencia por una parte que "La Junta" en complicidad con "ATENTO" determinó criterios parciales que incidirían directamente en el resultado del recuento y por otra la omisa intervención de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y "La Junta" en requerir y sancionar de manera disuasoria a "ATENTO" para que cumpla con su obligación de informar del padrón de agremiados del SPTCTRM que trabajan para su empresa con lo que viola los convenios 87 y 98; ya que dichas acciones y omisiones niega a los trabajadores de "ATENTO" el acceso a la libre sindicalización, libre afiliación a una organización y en consecuencia a la negociación colectiva.

- ii. **Falta de oportunidad al STRM de impugnar las violaciones ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal en el proceso de recuento por la titularidad del contrato colectivo ante la empresa "ATENTO".**

NOVENO.-Pese a las reiteradas impugnaciones de los representantes del STRM, antes del recuento "La Junta" acordó que no se daría lugar a una nueva audiencia incidental de objeciones, ya que ésta se había llevado a cabo el 18 de agosto de

2011 y en la cual había resuelto las objeciones planteadas mediante resolución emitida por la Junta Local el 22 de agosto.<sup>11</sup>

DECIMO.-Después del recuento del 9 de noviembre de 2011, se acordó, como se mencionó anteriormente, que la votación se efectuaría con un padrón no confiable y parcial ya que se tomó como base la cédula de determinación de cuotas obrero patronal ante el IMSS del mes de noviembre de 2009 sin que se verificara que los trabajadores que se mencionaban en las mismas eran de base y que no contemplaran a ningún trabajador de confianza. Esa lista se distribuyó en 8 mesas, autorizando a un solo representante de cada parte para verificar en las 8 mesas y al mismo tiempo la identificación de las personas que se presentaron a sufragar su voto, hecho que imposibilitó que el representante del STRM verificara al mismo tiempo en 8 mesas diferentes que los trabajadores que asistieron a la votación se encontraran efectivamente en el padrón determinado por la Junta, aunado a que no se dio tiempo necesario para el desahogo del recuento, lo anterior bajo el argumento que las diligencias se llevaran de manera ágil.

DECIMOPRIMERO.-El STRM presentó amparo ante el Juzgado de Distrito en materia del trabajo del Distrito Federal en contra de la resolución emitida el 6 de diciembre de 2011 por la Junta Especial Número Diez de la Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, con la cual se confirmó el resultado del recuento a favor del STSCTRM. En dicho amparo, se hicieron valer las violaciones en las que incurrió “La Junta” en el recuento, consistente en usar un padrón no confiable, pese a que la STPS informó que el STRM es el único sindicato que tiene registro de los trabajadores sindicalizados en la empresa; Que dicha prueba no fue valorada por la Junta al momento de emitir la resolución del recuento, entre otras. Por lo que dicho amparo (J.A. 797/2012) se sobreseyó en contra que reclamó del Actuario adscrito a la Junta Especial Número Diez de la Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y por otra se concedió para el efecto que La Junta dejara insubsistente la resolución reclamada y en su lugar dictara una nueva en la que resolviera la pretensión del Sindicato querellante con precisión y congruencia. Sin embargo “La Junta” no notificó dicha resolución al STRM, por lo que éste impugnó dicha omisión, argumentando las ilegalidades en la supuesta notificación, negándose también dicha impugnación o incidente, por lo que se evidencia de nueva cuenta la mala fe de la Junta, su parcialidad con el STRM y su complicidad con la empresa ATENTO.

**iii. La lista que determinó la Junta Especial número 10 de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal para el recuento por la titularidad del**

---

<sup>11</sup> En la cual la JLCA concluyó que no era suficiente para conformar un padrón confiable tomar como base la cédula de determinación de cuotas obrero patronal ante el IMSS, ya que ésta no hacía distinción entre trabajadores sindicalizados y de confianza.

**contrato colectivo de noviembre 2011 incluye trabajadores de confianza de la Empresa ATENTO.**

DECIMOSEGUNDO.-La Junta Local de Conciliación y Arbitraje acordó, previo al desahogo de la prueba de recuento del día 9 de noviembre de 2011, con el objetivo de verificar qué trabajadores tenían el derecho de emitir su voto que dicho recuento se llevaría a cabo con base en las cédulas de determinación de las cuotas obrero patronales ante el IMSS. Sin embargo, dicho padrón del IMSS no es confiable toda vez que no distingue entre trabajadores de confianza y los de base, siendo estos últimos los únicos con derechos de voto (**Ver Anexo 2**).

DECIMOTERCERO.-El contrato colectivo vigente en ese momento establecía claramente tres categorías del salario de trabajadores de base, siendo los siguientes:

Tabulador de salarios

Categoría	Salario mensual	Incremento
Teleoperador I	\$4,222.80	5.39%
Teleoperador II	\$4,957.20	8.24%
Teleoperador técnico	\$6,124.90	5.36%

DECIMOCUARTO.-De acuerdo al contrato antes señalado el salario más alto que percibe cada trabajador de base, incluyendo la prima vacacional y el aguinaldo de conformidad con el artículo 84 de la Ley Federal de Trabajo, es de de \$213.38, por lo que todos los trabajadores que aparecen con un salario diario integrado mayor a éste son trabajadores de confianza.

DECIMOQUINTO.-Previo al recuento de 2011, el sindicato codemandado envió a la Junta Local una lista basada en las cédulas de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, de los trabajadores que supuestamente tendrían el derecho a voto, correctamente omitiendo algunos trabajadores de confianza que se encuentran en la lista oficial ante el IMSS, pero sin proporcionar los criterios utilizados en la conformación de tal lista (**VER ANEXO 3**). Además, al cotejar esa lista, se evidencia que, aunque algunos trabajadores de confianza habían sido omitidos correctamente, se muestran nombres de varias personas que son trabajadores de confianza, y que por tanto no tenían el derecho a votar. Sin embargo, como ya ha sido mencionado, la JLCA decidió no aceptar la lista presentada por el STSCTRM o la lista presentada por el STRM, sino determinó que se utilizaría la lista oficial de las cédulas de determinación de cuotas obrero

patronales ante el IMSS, sin tomar acción cualquiera para distinguir entre trabajadores de base y de confianza.

DECIMOSEXTO.-A continuación, se demuestra algunos ejemplos de trabajadores de confianza que tuvieron el indebido derecho a voto por causa de la decisión de la JLCA. Primero, hay ejemplos en que los trabajadores perciben un salario que los sitúa dentro de los trabajadores de base y que no figuran en la lista de personas con derecho a voto son: Martín Aguilar Medina (\$122.92); Evelin Florelia Ascencio Melchor (\$177.27); José Luis Barbajas Chávez (\$99.71); Javier Eduardo Barba Ávila (\$125.23); Juan Antonio Barbosa Bartolo (\$114.81); Fernando Barbosa Hernández (\$147.26); María de Jesús Barbosa Tovar (\$123.29). En segundo lugar, hay ejemplos de personas que perciben un salario por encima de lo estipulado en el tabulador del contrato colectivo del sindicato y que, no obstante, figuran en la lista de trabajadores con derecho a voto son: Alma Alicia Aguilar Lemus (\$1370); María Guadalupe Alcalá García (\$285.43); Adrián Alcántara Estrada (413.78); Oscar Alonso Grimaldo (\$290.48); Alfredo Alonso Huerta (\$1370); Fernando Avelar Gutiérrez (1370); María Laura Bacero Medawar (1370); Hilda Georgina Barajas Pérez (1370); Sandra Becerril Solis (\$261.79); Alejandra Beddoe Hernández (1370); Alejandro Heriberto Hernández Villareal (1370); Raúl Huerta Consuegra (1370); Susana Huerta Cruz (\$236.85).

DECIMOSEPTIMO.-Estos son ejemplos de trabajadores de confianza con posibilidad de votar que contempla la cédula de determinación de cuotas obrero patronal del IMSS que la hace no confiable.

## **A C T U A L I Z A C I Ó N**

### **A. Contexto de violaciones sistemáticas a los derechos de libre asociación sindical en los *call centers* en México.**

PRIMERO.-En México existen los denominados “Sindicatos Patronales”, que son una forma de control de los bajos salarios y de perpetuar las precarias condiciones de trabajo, teniendo como consecuencia el debilitamiento de los sindicatos auténticos que defienden los derechos de los trabajadores.<sup>12</sup> Las limitaciones de la fuerza laboral se observan a nivel del ejercicio de los derechos colectivos (obstáculos para la formación de sindicatos independientes y representativos y la expansión de la sindicalización debido a restricciones a la libertad sindical), en el seno de los sindicatos (bajos o nulos niveles de democracia interna y

---

<sup>12</sup> Bensusán, Gabriela, Reforma laboral, desarrollo incluyente e igualdad en México, México, D.F., CEPAL, versión del 11 de marzo de 2013, pp. 10, 11.

participación), y a nivel de las empresas, donde no existen espacios institucionalizados de participación en la gestión.<sup>13</sup>

SEGUNDO.-Además, México es considerado un “paraíso laboral” para los dueños de los *Call Centers*: atracciones impositivas, bajos salarios, amplia flexibilidad y unilateralidad empresarial, contratos de protección patronal, existencia de fuerza de trabajo calificada y bilingüe, existencia de una infraestructura tecnológica avanzada para el negocio y de incentivos para la contratación de personal bajo esquemas de subcontratación.<sup>14</sup>

TERCERO.-Este tipo de contratación es posible gracias al sindicalismo de protección patronal en los *Call Centers*. Este tipo de sindicalismo es el que ha permitido que se cometan irregularidades en el desempeño de la actividad laboral y que, sin embargo, ello se encuentre amparado en las cláusulas de un contrato colectivo de trabajo legalmente establecido, aunque sin ningún tipo de legitimidad ya que los trabajadores no están siendo representados. Este sindicalismo es a su vez el que evita que los trabajadores puedan organizarse sindicalmente de manera independiente y auténtica.<sup>15</sup>

#### **B. “ATENTO” refuerza campaña anti-sindical a través de reubicaciones masivas en centros de atención con mayor organización sindical.**

CUARTO.- Durante el año de 2012, como en los años anteriores, la empresa despidió a cientos de trabajadores, renovando a más del cincuenta por ciento de la plantilla laboral. Esta política antisindical de la empresa impacta en el derecho a la libertad sindical por razones generales y otras particulares en este caso. Asimismo afecta al poder organizativo de los trabajadores y los mantiene controlados. También, tiene el efecto de discriminar a los trabajadores que se encuentran en el padrón del año 2009, mismo que se está usando en la demanda de titularidad, por lo tanto quedan muy pocos trabajadores de base en dicho padrón que puedan ejercer sus derechos sindicales con lo cual se evidencia la clara intención de la empresa de desaparecer al Sindicato querellante.

QUINTO.-En el mes de junio de 2012, decenas de trabajadores de “ATENTO” en el servicio de Cobranzas BBVA-Bancomer realizaron un paro de labores por el traslado del servicio a otro centro de atención ubicado en el Estado de México y la amenaza de despido masivo. Tras la fundación del “Movimiento #YoSoy21” por

---

<sup>13</sup> Ibid., p. 11.

<sup>14</sup> De la Garza, Enrique (coord.), La situación del trabajo en México, 2012, el trabajo en la crisis, 1ª edición, México, D.F.: Plaza y Valdes, 2012, p. 347.

<sup>15</sup> Ibid., p. 349.

activistas sindicales y la realización de acciones de protesta dentro y afuera de los centros de trabajo, la empresa se comprometió a frenar los despidos masivos.

SEXTO.-Pese a dicho compromiso, la empresa trasladó el servicio de Cobranzas BBVA-Bancomer en julio de 2012, despidiendo a aproximadamente 400 empleados. Es importante mencionar que muchos de los trabajadores trabajando en este servicio se habían organizado para exigir sus derechos laborales. Los trabajadores que se habían afiliado a la Sección 187 del STRM que fueron despedidos son **Veronica Susana Acosta Arega, Rogelio Luangas, Rosalba Islas Trujillo, Jorge Francisco Pérez, Claudia Berenice González Castro, Javier Rodríguez Razo, Jovani García Libreros, María Lucía Ramírez Crudo, Karina Torres Andrade, Daniel Corona, Víctor Manuel Hernández Pineda, Miranda Sheridan Pérez, Erick Villa Caña, Laura Alamillo, Aydee Pimentel, Beatriz Martínez, Norma Loren Balderas Herrera, Alejandro Cornyo, Felipe Cabrera León, Beatriz Albines, Elli Ixchel Gómez, Elizabeth Patlan Martínez, Roxana Martínez, Brenda García, Guadalupe García Martínez, Euridice Gómez, Paola Juárez Monroy, Víctor Sosa, María Ordoñez Almazo, Víctor Cruz García, Pedro Aguilar Santos, Placido Yamel Cazares, Susana Irina Vargas Hernández, Martín Paez Peralta, Cecilia Bustamante, Teresa Castillo, Hugo Sánchez Monroy, Iveth González, Evelyn Rodríguez, Yarumy Díaz Reyes, Tamara Prieto, Jesús García Argueta, Saraid Leyva, Monserrat Sánchez, Viridiana García, y Soledad Bustamante**, entre otros.

SEPTIMO.-Tras la venta de "ATENTO" a Bain Capital en diciembre de 2012, no se realizaron despidos masivos al fin del año como en los años anteriores. Sin embargo, la empresa siguió con la táctica anti-sindical de reubicaciones masivas. En febrero de 2013, "ATENTO" trasladó el servicio "Up-Sell" de la empresa Movistar al Estado de México, causando la reubicación de cientos de empleados que hasta ese entonces laboraban en el centro de trabajo denominado "Yucatán". Aunque los trabajadores no fueron despedidos en esta ocasión, muchos tuvieron que renunciar por causa de la gran distancia entre su centro laboral original y la nueva ubicación. Cabe mencionar que muchos de estos trabajadores habían participado activamente en protestas por sus derechos sindicales en diciembre de 2012. Aunado a lo anterior, varios de los trabajadores que se habían afiliado a la Sección 187 fueron despedidos. Estos trabajadores aceptaron firmar una renuncia voluntaria y se trata de: **Paola Uribe James, Daniel Santillán, Lesly Monserrat Hernández, Metzin Murga, Diego Díaz y Eduardo Ramos de la Torre**.

**C. "ATENTO" sigue el proceso de despidos selectivos de los trabajadores que se afiliaron a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.**



OCTAVO.-En este contexto de despidos masivos, en varias ocasiones la dirección de la empresa dijo explícitamente que estaba despidiendo a un trabajador por razón de su afiliación con la Sección 187 como se evidencia adelante.

NOVENO.-Contrario al artículo 1º, 2(b) del Convenio 98 de la OIT, “ATENTO” despidió el 11 de enero de 2012 a una trabajadora integrante de la Sección Sindical 187 del STRM: **Silvia Monzón Zavala**. Al momento del despido, la empresa argumentó que se trataba solamente de una reubicación de campaña, para lo cual solicitaban a la trabajadora que firmara su renuncia voluntaria y posteriormente sería recontratada en otra campaña. Ante la negativa de la trabajadora, la empresa finalmente argumentó que su despido fue ocasionado por su participación en la Sección 187 del STRM. La trabajadora se negó a firmar e inició una demanda por reinstalación, con número de expediente 641/2012, la cual sigue activa (**Ver Anexo 4**).

DECIMO.-En febrero de 2012, la empresa despidió a **Georgina Gutiérrez Zavala**, afiliada de la Sección 187 del STRM. La trabajadora sostiene que la empresa mintió cuando dio la razón de reestructuración por el despido, afirmando que en realidad fue por cuestiones sindicales y ha presentado una demanda por reinstalación, con número de expediente 719/2012 (**Ver Anexo 5**).

DECIMOPRIMERO.-Durante los meses de julio y agosto de 2012, la empresa despidió a decenas de afiliados de la Sección 187 del STRM que habían apoyado a las protestas del “Movimiento #YoSoy21” contra la entonces inminente trasladación del servicio de Cobranzas BBVA-Bancomer al Estado de México y el despido de aproximadamente 400 trabajadores. Entre los trabajadores despedidos, destacan la dirigente sindical **Sonia Sánchez Tapia** y las afiliadas **Rosa María López Cruz** y **Elizabeth Soto Márquez**.

DECIMOSEGUNDO.-Sonia Sánchez Tapia, que trabajaba en el centro de atención Chapultepec también fue despedida el 31 de agosto de 2012, por lo que presentó demanda por reinstalación ante la misma autoridad, la cual se encuentra activa, con número de expediente 2416/2013. El despido se efectuó bajo el argumento de reestructuración de la empresa y no se le ofreció la firma de renuncia voluntaria. La trabajadora considera que la verdadera razón de su despido fue su participación en la Sección Sindical 187 del STRM (**Ver Anexos 6**).

DECIMOTERCERO.-Rosa María López Cruz y Elizabeth Soto Márquez, que laboraban en el centro de atención Yucatan, habían empezado a promover el STRM y a afiliar trabajadores en los meses de mayo y junio de 2012. Cuando se terminó la campaña en la que ellas estaban trabajando en julio de 2012, “La Empresa” reubicó a todos los trabajadores que trabajaban en esa campaña menos las tres personas que eran las más activas en la Sección 187 del STRM. Entre

estas tres personas, se encontraba Rosa María López Cruz, Elizabeth Soto Márquez y otra trabajadora. A las primeras dos trabajadoras arriba mencionadas, “La Empresa” intentó obligarles a firmar una renuncia voluntaria. Se negaron y interpusieron una demanda conjunta por reinstalación, con el número de expediente 1907/2012. Ambas trabajadoras llegaron a acuerdos económicos con “ATENTO” (**Ver Anexo 7**).

DECIMOCUARTO.-**Oscar Alberto Sotero Silva**, integrante de la Sección 187 del STRM, laboraba en el centro de atención Chapultepec hasta ser despedido injustificadamente el 20 de julio de 2012, interpuso una demanda por reinstalación en la JLCA, con número de expediente 2037/2012, y llegó a un acuerdo económico con “La Empresa”. El trabajador sostiene que fue despedido por expresar su inconformidad con las condiciones laborales en “La Empresa” (**Ver Anexo 8**). El 9 del mes siguiente, “La Empresa” despidió también a **Verónica Susana Acosta Aregas** por su participación en la Sección Sindical 187 del STRM. La trabajadora inició una demanda por reinstalación, con número de expediente 2059/2013, y ésta sigue activa.

DECIMOQUINTO.-El 04 de septiembre de 2012, “La Empresa” despidió a **Juan Antonio Sánchez Villanueva** y **Pedro Germán Godínez Padilla**, ambos trabajadores integrantes de la Sección Sindical 187 del STRM. En el primero de los casos, el despido fue ocasionado por su participación en la Sección 187 del STRM, bajo la acusación de meter “información externa”, y se le pidió al trabajador que firmara su renuncia voluntaria. Éste se negó a hacerlo e inició una demanda por reinstalación, con número de expediente 2371/2013 (**Ver Anexo 9**). En el segundo caso, el despido se efectuó bajo el argumento de reestructuración. Ante la negativa del trabajador de aceptar dicho argumento, luego se le explicó que la razón del despido era el incumplimiento del contrato, pero finalmente se le mencionó que la verdadera razón era su participación en la organización sindical. A Pedro Godínez no le fue permitido recoger sus pertenencias antes de ser expulsado del edificio, y la abogada que le informó de su despido, Erika Valenzuela Cid, lo amenazó con poner su nombre en una “lista negra” para que no encontrara trabajo. El trabajador se negó a firmar su renuncia voluntaria e inició una demanda por reinstalación, con número de expediente 2372/2012 (**Ver Anexo 10**).

DECIMOSEXTO.-Contrario al artículo 1º, 2(b) del Convenio 98, “La Empresa” despidió el 04 de diciembre de 2012 a dos trabajadores integrantes de la Sección Sindical 187 del STRM: **Iván de Jesús Ferrer** y **Blanca Aidé Álvarez**. En los dos casos, el despido se realizó con el argumento de que ambos trabajadores tuvieron faltas durante el mes de octubre y se les solicitó firmar una renuncia voluntaria, pero ambos se negaron e iniciaron demandas por reinstalación, las cuales tienen los respectivos números de expediente 529/2013 y 528/2013 y ambas siguen activas. El día 29 del mismo mes, “La Empresa” despidió a Viridiana Alvarado por

su participación en la Sección Sindical 187 del STRM. Su demanda por reinstalación, con número de expediente 729/2013, sigue abierta.

DECIMOSEPTIMO.-Después de la venta de Atento México a Bain Capital a finales del año de 2012, se informó de recortes masivos de personal.<sup>16</sup> Aunque la dirección de Atento México no hizo una declaración pública a tal efecto, trabajadores de confianza de la empresa aseguraron a trabajadores de base que lo mismo iba a suceder en México. En la última semana de diciembre, se realizó una serie de jornadas de protestas contra los despidos que parecían ser inminentes. Aunque no se realizaron los despidos masivos como en los años anteriores, sí hubo despidos selectivos de varios de los trabajadores que habían organizado las protestas en diciembre sumando un total de 185 trabajadores en el periodo de enero de 2013 hasta el 17 de septiembre de 2013 (**Ver anexo 11**) en los siete centros de trabajo. A pesar que la empresa ha negado que el despido es por su filiación sindical casos como el de **Brenda Lizbeth Hernández Vázquez, Merybel Berenice Rangel Robles, Cesar Octavio Hernández Rivera y Rodrigo Salazar Luna**, todos integrantes de la Sección Sindical 187 del STRM, claramente fueron despedidos por su activismo sindical por lo que han presentado demandas por reinstalación. Rodrigo Salazar fue despedido injustificadamente el 15 de diciembre con el argumento de baja productividad, y se le solicitó al trabajador la firma de su renuncia voluntaria. Éste se negó a hacerlo y su demanda tiene el número de expediente 1119/2013. La empresa despidió a Cesar Hernández el 28 de diciembre de 2012 y el número de expediente de su demanda es 883/2013.

DECIMOOCTAVO.-En el caso de **Brenda Lizbeth Hernández Vázquez y Merybel Berenice Rangel Robles**, el despido se realizó el día 4 de enero de 2013 bajo los argumentos de reestructuración de la empresa y bajos indicadores respectivamente. Ambas trabajadoras consideran su participación en la Sección Sindical 187 del STRM como la verdadera razón por sus despidos. En ambos casos, se les solicitó la firma de su renuncia voluntaria, pero éstas se negaron e iniciaron demandas por reinstalación, con números de expediente 914/2013 y 913/2013 (**Ver Anexos 12 y 13 respectivamente**).

DECIMONOVENO.-**Fátima Brindiz Acuña**, integrante de la Sección 187 del STRM, fue despedido el 24 de julio de 2013. Aunque “La Empresa” le informó que su despido era por faltas, la trabajadora considera que fue despedida debido a su participación en la Sección 187. Ha presentado una demanda por reinstalación y el folio con el que se acusó de recibo por la JLCA es el 21555. (**Ver Anexo 14**)

---

16 Por ejemplo, véase las siguientes notas de prensa: [http://cincodias.com/cincodias/2012/10/12/empresas/1350208736\\_850215.html](http://cincodias.com/cincodias/2012/10/12/empresas/1350208736_850215.html); <http://www.hispanidad.com/Confidencial/telefonica-deja-atento-en-manos-del-capital-riesgo-20121012-152808.html>

**D. Dilación de justicia en demandas por reinstalación ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal presentadas por trabajadores despedidos injustificadamente por su afiliación a la Sección 187 del STRM.**

VIGESIMO.-De los trabajadores integrantes de la Sección 187 del STRM que fueron despedidos injustificadamente y que han presentado demandas por reinstalación, la gran mayoría sigue en espera de una decisión. Esta situación persiste a pesar del hecho de que varias de las demandas fueron presentadas en el año 2009 y algunos en 2008. Aunque algunos de los trabajadores que fueron despedidos injustificadamente decidieron no proceder con sus demandas, muchos más siguen esperando la resolución de sus demandas que pertenecen activas. Por la naturaleza de los juicios por reinstalación, debido a que el demandante suele encontrarse en una situación financiera precaria, se requieren de una resolución veloz que muchas veces implica un pago económico. Después que los trabajadores son despedidos, muchos empiezan a buscar un nuevo trabajo inmediatamente, y muchos deciden no demandar o no persistir con sus demandas toda vez que los juicios pueden postergarse por varios años, como es el caso de demandas que se presentaron desde 2008 y a la fecha no se han resuelto. En este sentido, el Estado no cumple con su obligación de garantizar el derecho a la libre asociación sindical, dado que la dilación en dichos procedimientos jurídicos operan en perjuicio de las y los trabajadores que se organicen, así favoreciendo a las empresas que procuran prevenir que los sindicales independientes consigan la titularidad del contrato colectivo.

VIGESIMOPRIMERO.-Aunado a lo anterior, si bien es cierto que la nueva Ley Federal de Trabajo establece términos más cortos para el procedimiento de demandas ante la JLCA, este cambio legislativo ha resultado en la priorización de las demandas interpuestas desde la aprobación de la nueva ley. Mientras las demandas recientes proceden, las demandas más antiguas sufren dilaciones indebidas.

VIGESIMOSEGUNDO.-En las circunstancias antes mencionadas, muchos trabajadores llegan a acuerdos económicos con las empresas que les despidieron antes de que la JLCA emita una resolución. En esta situación, las empresas tienen la opción de despedir a los trabajadores que se están organizando, toda vez que la demora obra en su favor y se encuentran seguras que el trabajador no persistirá con su demanda debido al costo que implica mantenerse desempleado aunado a la demora del juicio, por lo que en el peor de los casos, tendrán que llegar a un acuerdo económico con el trabajador, normalmente pagándole menos que lo que estipula la ley. Por la omisión del Estado en aplicar sanciones en contra de las empresas que realizan despidos antisindicales, y mucho menos sanciones que tengan un carácter suficientemente disuasorio para que en el futuro no se repitan este tipo de actos discriminatorios e ilegales México viola el derecho a la libre sindicación de los trabajadores.

**E. “ATENTO” niega cumplir con las ordenes de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de reinstalar trabajadores que habían sido despedidos injustificadamente.**

VIGESIMOTERCERO.-En los casos que la JLCA ha ordenado la reinstalación de un trabajador por despido injustificado, “ATENTO” ha despedido al trabajador al día siguiente o le ha negado la entrada al centro de trabajo.

VIGESIMOCUARTO.-La empresa despidió a **Eduardo Vargas Escobar**, uno de los trabajadores que firmaron la solicitud original para adherirse al STRM, el 4 de agosto de 2009. El abogado de la empresa dijo al trabajador que la razón por su despido fue malos indicadores y demasiadas faltas, esto a pesar de que no había faltado y le había sido otorgado un reconocimiento como uno de los mejores trabajadores el mes anterior. Sin embargo, la supervisora de Eduardo Vargas le dijo posteriormente que su afiliación al sindicato fue la causa de su despido. El trabajador interpuso una demanda por reinstalación, con número de expediente 1309/09, pocos días después de su despido. Ante la JLCA, la empresa argumentó que no había despedido al trabajador, sino que él había desistido de asistir, por lo tanto, el 7 de febrero de 2013 el juez ordenó que se presentara a trabajar. El día que se presentó a trabajar en el centro de atención de Plaza Inn, Eduardo Vargas fue acompañado por el abogado del STRM y varios de sus compañeros de la Sección 187. Los abogados de “ATENTO” y el representante del STSCTRM estaban presentes en el lugar de trabajo. Al llegar ahí, el trabajador fue dirigido al área de recursos humanos en compañía del abogado del STRM, supuestamente por capacitación. Cuando se dio cuenta que nadie le iba a capacitar y que le acompañaba un trabajador de confianza al baño, Eduardo Vargas empezó a hablar con otros trabajadores presentes sobre su afiliación al STRM. Debido a esta acción, el trabajador fue despedido por la segunda vez, y nuevamente inició una demanda por reinstalación con el número de expediente 1445/2013, la cual sigue activa (**Ver Anexo 15**).

VIGESIMOQUINTO.-La JLCA ordenó la reinstalación de Nadejda Peña a principios del año 2010. Después de dos retrasos, debido a la ausencia del actuario en una ocasión y al hecho de que las autoridades no pudieron localizar el expediente en la otra, su reinstalación se llevó a cabo en Marzo de 2010 en el centro de atención la Roma. La autoridad dio fe de su reinstalación y se retiró del centro de trabajo. Tan sólo 20 minutos después de que la autoridad laboral se retiró, la compañera fue despedida nuevamente. La trabajadora presentó una nueva demanda por reinstalación, con número de expediente 641/2011, la cual ya no sigue activa.

**F. “ATENTO” recurre a hostigamiento anti-sindical como parte de campaña anti-sindical.**

VIGESIMOQUINTO.-Según los testimonios de varios trabajadores que han sido despedidos injustificadamente, la empresa utiliza varias formas de hostigamiento antisindical a fin de evitar que los y las trabajadoras se organicen o de forzar a los trabajadores a firmar una renuncia voluntaria para que la empresa no tenga que

pagar la indemnización entera. A pesar de que las autoridades en la JLCA han escuchado estas quejas repetidamente, el Estado no ha tomado ninguna medida para poner fin al hostigamiento antisindical en “ATENTO”.

VIGESIMOSEXTO.-Así mismo, Carlos Cruz Ortega, que también fue despedido injustificadamente, observó varias formas de hostigamiento empleadas por la empresa contra trabajadores que se querían organizar o que se quejaron durante el tiempo que laboraba en la empresa. Éstas incluyeron la reubicación de trabajadores a centros de atención más desgastantes y estresantes, e inventar razones para no pagarles sus bonos, avisar sobre cambios del día de descanso en el momento en que el trabajador se presente a trabajar y programar a estos trabajadores a trabajar los sábados y domingos (**Ver Anexo 16**). Además, varios de los trabajadores integrantes de la Sección 187 del STRM sostienen que fueron corridos de sus lugares de trabajo sin poder recoger sus pertenencias o despedirse de sus colegas en el momento de sus despidos injustificados (**Ver Anexo 5**).

VIGESIMOSEPTIMO.-De acuerdo al testimonio de un trabajador activo en la empresa, en el centro de atención Sevilla, quien quiere permanecer anónimo por temor de represalias, la empresa toma varias medidas para evitar que los trabajadores se organicen. Por ejemplo, la dirección de la empresa prohíbe expresamente que los trabajadores platiquen en grupos pequeños, ya que no se permite a trabajadores hablar más que dos o tres minutos en el trabajo, no dejan a los trabajadores entrar al lugar de trabajo antes de que empiece su turno, y exigen que todo el personal salga a comer junto. Este trabajador también afirma que ha percibido hostigamiento directo contra las y los trabajadores que se están organizando, por ejemplo reubicaciones del centro de trabajo, aislación, despidos selectivos y vigilancia. (**Ver Anexo 17**)

VIGESIMO OCTAVO.-Varios trabajadores han renunciado sus puestos por causa de hostigamiento antisindical. **Antonia Garrido Corral**, integrante de la Sección 187 del STRM, renunció el 16 de agosto de 2012. El hostigamiento que sufrió consistía en la fabricación por supervisores de “horas debidas”, intimidación señalada a prevenirle pararse para ir al baño, y la imposición de cargas excesivas de trabajo. Antonia Garrido renunció su puesto porque sus supervisores empresa le hizo creer que iban a poner su nombre en una “lista negra” si no renunciara (**Ver Anexo 18**). Asimismo, en el momento de su despido, Oscar Sotero fue amenazado de ser “vetado” de entrar otra vez en “La Empresa” y en varias otras empresas si no firmara una renuncia voluntaria, así obligándolo aceptar un pago de indemnización menos que lo que le tocaba conforme a lo que establece la ley (**Ver Anexo 8**). Además, cuando Pedro Germán Godínez Padilla fue despedido por causa de su afiliación a la Sección 187 del STRM, Erika Valenzuela Cid,



abogada de la empresa, lo amenazó con poner su nombre en una “lista negra” para que no encontrara otro trabajo (**Ver Anexo 10**).

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

El Gobierno mexicano es contraparte en este procedimiento, en su calidad de representante del Estado mexicano y como principal responsable de las prácticas restrictivas de derechos que se denuncian, y de conformidad con los artículos 24 y 26 de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo, donde se prevén los procedimientos de reclamación o queja para los casos de incumplimiento de Convenios de la OIT, siendo el Comité de Libertad Sindical el órgano que tiene atribuida la función de conocer los casos en los que se refieran a la materia de libertad sindical. En cuanto al cambio de Gobierno que se realizó a finales de 2012, la jurisprudencia del Comité de Libertad Sindical indica que: “[A]nte quejas presentadas contra un gobierno por violación de los derechos sindicales, (...) un gobierno que le sucede en el mismo Estado no puede, por el solo hecho de ese cambio, escapar a la responsabilidad contraída por los hechos sobrevenidos bajo un gobierno precedente.”<sup>17</sup>

### **A. Violaciones a los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo números 87 y 98.**

Como se argumentó en la queja original, el Estado mexicano violó directamente los Convenios números 87 y 98, por una parte, al permitir la autorización y aplicación de la cláusula de exclusión, ya que permitió la injerencia directa de “ATENTO” y el STSCTRM en la discriminación de los trabajadores de “ATENTO” afiliados a la Sección Sindical 187 del STRM, a través de despidos masivos, hostigamiento laboral, violencia e intimidación de los trabajadores. Por otra parte, el Estado mexicano obstaculizó el registro de la Sección Sindical 187 afiliada al STRM y negó la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, permitiendo que en el recuento sindical intervinieran directamente “La Empresa” y el STSCTRM. Derivado de dichas acciones y omisiones por el Gobierno de México, éste no sólo dejó de cumplir con sus obligaciones contraídas con la Organización Internacional del Trabajo, sino actuó contrario a los convenios 87 y 98; negando a los

---

<sup>17</sup> La libertad sindical: Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Administración de la OIT, Quinta edición (revisada), Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 2006. Su párrafo 23 dice: “Ante quejas presentadas contra un gobierno por violación de los derechos sindicales, el Comité recordó que un gobierno que le sucede en el mismo Estado no puede, por el solo hecho de ese cambio, escapar a la responsabilidad contraída por los hechos sobrevenidos bajo un gobierno precedente. El nuevo gobierno es, en todo caso, responsable de todas las consecuencias que pudieran tener dichos acontecimientos. Cuando en un país cambia el régimen de gobierno, el nuevo debería tomar todas las disposiciones necesarias para paliar los efectos que podrían seguir ejerciendo desde su acceso al poder los hechos respecto de los cuales se ha presentado una queja, aunque se hayan producido bajo el régimen anterior.”

trabajadores de “ATENTO” el acceso a la libre sindicalización, libre afiliación a una organización y a la negociación colectiva.

Desafortunadamente, los nuevos hechos arriba relatados demuestran la impunidad bajo la cual “ATENTO” sigue violando a los derechos sindicales y laborales de los trabajadores que integran la Sección Sindical 187 del STRM. En este contexto, cabe mencionar la jurisprudencia del Comité de Libertad Sindical, específicamente el Caso número 2694 que abarca principalmente los temas de la cláusula de exclusión, la negociación colectiva y la alegada falta de imparcialidad de las juntas de conciliación y arbitraje. En su informe provisional más reciente sobre este caso, publicado en su 364º informe en junio de 2012, el Comité expresó la esperanza firme de “poder constatar en un futuro próximo resultados y concretamente medidas legislativas y de otra orden para reforzar la protección contra las prácticas antisindicales y contrarias a la negociación colectiva planteadas en la (...) queja.”<sup>18</sup> Es preciso mencionar que si bien la reforma a Ley Federal del Trabajo (LFT), promulgada el 1 de diciembre de 2012 establece en el nuevo Artículo 2º de la LFT que reconoce que los derechos colectivos de las y los trabajadores forman parte del trabajo digno o decente,<sup>19</sup> no menos cierto es que existe una clara contradicción a este principio pues la nueva ley no incluye medidas concretas para combatir la práctica de firmar contratos colectivos de protección patronal, una práctica que sigue imposibilitando el derecho de huelga, de asociación y la negociación colectiva para la mayoría de trabajadores en México.

**B. El Estado mexicano violó el artículo 1º, 2 (b) del Convenio 98, al permitir que “ATENTO” despidiera a los trabajadores de la Sección 187 afiliados al STRM, incurriendo en prácticas de discriminación sindical.**

Cabe recordar que las acciones de discriminación antisindical en las que incurrió “ATENTO”, con la participación del STSCTRM y la anuencia del Estado mexicano han sido calificadas por el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical en la Recopilación de Decisiones y Principios, en su párrafo 769 establece que “[...] una de las más graves violaciones de la libertad sindical, ya que puede poner en peligro la propia existencia de los sindicatos [...]”, así mismo el párrafo 771 establece claramente que “[...] Nadie debe ser despedido u objeto de medidas perjudiciales en el empleo a causa de su afiliación sindical o de la realización de actividades sindicales legítimas, y es importante que en la práctica

---

<sup>18</sup> 364º informe del Comité de Libertad Sindical, 315ª reunión del Consejo de Administración, Ginebra, 15 de junio de 2012, párrafo 759.

<sup>19</sup> El tercer párrafo del Artículo 2º de la LFT dice: “El trabajo digno o decente también incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, tales como la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva.”

se prohíban y sancionen todos los actos de discriminación en relación con el empleo. [...]”.

Sin embargo, el Estado mexicano al permitir y calificar de legales las cláusulas “QUINTA”<sup>20</sup> y “OCTAVA”<sup>21</sup> del Contrato Colectivo de Protección Patronal firmado entre “ATENTO” y STSCTRM permitió que “La Empresa” realizara los despidos arriba mencionados sin que a la fecha haya promovido ley alguna que sancione a “La Empresa” sus prácticas discriminatorias antisindicales, motivo por el cual el Estado mexicano está incumpliendo con el artículo 1°, 2(b) del Convenio 98, al permitir que “ATENTO” despidiera a los trabajadores por su afiliación a la Sección Sindical, afiliada al STRM, fomentando e incurriendo en prácticas de discriminación sindical.

### **C. El Estado mexicano continúa incumpliendo con la recomendación anterior del Comité de Libertad Sindical, generando un impacto adverso en el derecho a la libertad sindical.**

En su informe número 360, publicado en junio de 2011, el Comité hizo la siguiente recomendación al Estado mexicano: “El Comité destaca la importancia de que los recursos judiciales sean resueltos en un período razonable y expresa la esperanza de que la autoridad judicial dicte sentencia en un futuro muy próximo en relación con los despidos que afectaron a ciertos trabajadores y que si se encuentran motivos antisindicales en los despidos se tomen las medidas apropiadas para remediarlos.”<sup>22</sup>

Esta recomendación es pertinente por dos razones: primero, muchas de las demandas por reinstalación presentadas por trabajadores que fueron despedidos injustificadamente siguen activas, algunas desde el año 2008. Dado la naturaleza de estas demandas, un período de cinco años no puede ser considerado razonable por lo antes señalado. Segundo, por causa de estas dilaciones y la necesidad económica que suele surgir durante este proceso tan largo, muchos trabajadores que han sido despedidos por razón de su afiliación sindical se encuentran obligados a pactar un acuerdo económico con la empresa. Como el

---

<sup>20</sup> Cláusula QUINTA del CCT. “[...] Las partes reconocen que por virtud de las condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichas variantes.

Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento. [...]”

<sup>21</sup> Cláusula OCTAVA del CCT. “[...] La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionados con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen que es su obligación de obtenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de La EMPRESA administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que La EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados. [...]”

<sup>22</sup> Caso número 2774 (México), Informe número 360 del Comité de Libertad Sindical, párr. 898.

Estado no sanciona a la empresa por su incumplimiento con las normas nacionales e internacionales en materia laboral en estas circunstancias, facilita a la práctica de despidos antisindicales, sin que a la fecha el Estado tome las medidas necesarias para remediar dicha práctica.

### **POR LO TANTO:**

- a) Solicitamos a Usted Director presentar la presente actualización de información con relación al Caso número 2919 al Comité de Libertad Sindical para que se tome en consideración junto con la información ya presentada y oportunamente emita las recomendaciones que estime necesarias para restituir el pleno ejercicio de la Libertad Sindical.
- b) Solicitamos que oportunamente se le corra vista al Gobierno Mexicano, y agotado el procedimiento se resuelva conforme la petición.
- c) Solicitamos al Comité de Libertad Sindical que recomiende al Gobierno de México que ratifique el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva de la Organización Internacional de Trabajo, 1949 (número 98). Es preciso recordar que la cláusula de exclusión ya no representa un obstáculo para la ratificación de dicho instrumento, en virtud que la cual ya fue derogada en la reforma de la Ley Federal de Trabajo.
- d) Solicitamos al Comité de Libertad Sindical que inste al Gobierno de México que informe sobre la implementación del Convenio número 87 en concordancia con el artículo 22 de la Constitución de la OIT. Cabe mencionar que hay un comentario pendiente desde el 2010 con relación a una observación adoptada por la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones.
- e) Solicitamos al Comité de Libertad Sindical que recomiende al Gobierno de México tomar las medidas necesarias para que se garantice el acceso a la justicia de los trabajadores despedidos de acuerdo por su afiliación al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y que solicitaron la reinstalación ante las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje.
- f) Solicitamos al Comité que recomiende al Gobierno de México que informe sobre las medidas tomadas, inclusive de carácter legislativo, para evitar futuros despidos masivos de trabajadores por su afiliación al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.
- g) Solicitamos al Comité que recomiende al Gobierno de México que inicie un proceso sancionatorio en contra de la empresa "ATENTO" por no tener un registro de sus trabajadores afiliados al SPTCTRM con un carácter suficientemente disuasorio para que en el futuro no se repitan este tipo de acto.
- h) En caso que se convoque un nuevo recuento, solicitamos al Comité de Libertad Sindical que recomiende a la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal que se garantice la imparcialidad necesaria y evite actos de injerencia en detrimento de las organizaciones sindicales.

- i) En caso que se convoque un nuevo recuento, solicitamos al Comité de Libertad Sindical que recomiende a la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal que se establezca medidas que garanticen que los trabajadores participantes sean exclusivamente trabajadores de base.

México, D.F. 3 de octubre de 2013

Ing. Francisco Hernández Juárez,  
Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

Lic. Héctor Barba García; Asesor Jurídico del STRM

Lic. Carlos Mendoza Mendoza; Asesor Jurídico del STRM

Lic. Héctor Solano Cid; Asesor Jurídico del STRM

Patrocinados por:

Alejandra Ancheita Pagaza; Directora Legal de ProDESC

Matthew McEvoy; Abogado de ProDESC

Yasser Caballero Martínez; Abogado de ProDESC

Dr. Horacio David Meguira; Equipo Jurídico Continental de la Confederación Sindical de las Américas (CSA)

C.c.p.. Sr. Thomas Wissing Director de la Oficina de Países de la OIT para México y Cuba.

C.c.p. Sr. Oscar Valverde ACTRAV-OIT

México, D.F., siendo el día 11 del mes de junio del año 2014.

**Director de Inspección de Trabajo  
Dirección General de Trabajo y Previsión Social**

**De: Trabajadores de la empresa de Call Center Atento Servicios S.A de C.V**

**Asunto: Queja de trabajadores(as) de Atento Servicios SA de CV para solicitar una Inspección de Trabajo Extraordinaria.**

Por medio del presente documento solicitamos una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones de Trabajo en la empresa Atento Servicios SA de CV, en los siete centros ubicados en el Distrito Federal, con domicilio:

1. Monterrey, N. 100, Esquina con Insurgentes, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700, México, Distrito Federal.
2. Puebla, N. 277, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
3. Chapultepec, N.408, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
4. Dinamarca, N.51, Local Bajo, Col. Juárez, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700, México, Distrito Federal.
5. Yucatán, N.15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6100, México, Distrito Federal.
6. Aviación Civil, N. 15, Col. Santa Cruz Aviación, Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15540, México, Distrito Federal.

#### **7. Santa Fé**

Debido a que dentro de **los centros de trabajo los(as) trabajadores(as) no hemos presenciado, ni participado en la elección de representantes que participen en las inspecciones de seguridad e higiene**, solicitamos que se presente evidencia documental que pruebe que las comisiones de seguridad e higiene están integrada por:

- a) Un trabajador y el patrón o su representante, cuando el centro de trabajo cuente con menos de 15 trabajadores o cuando el número sea mayor que esté integrada por un coordinador, un secretario y los vocales
- b) Presentar evidencia documental de que se formalizó la constitución de la comisión (día, mes y año), a través de un acta, en sesión con los miembros que se hayan seleccionado.
- c) Presentar evidencia documental de la constitución de cada comisión contiene como mínimo los datos siguientes; Datos del centro de trabajo o El nombre, denominación o razón social, domicilio completo (calle, número, colonia, municipio o delegación y entidad federativa, código postal), Registro Federal de Contribuyentes o Registro Patronal otorgado por el Instituto Mexicano del Seguro Social, la fecha de inicio de actividades, número de trabajadores del centro de trabajo y de turnos.
- d) En caso de "existir" la comisión de seguridad e higiene, solicitamos la copia de acta o documentación que prueba los asuntos resueltos y tratados durante la última inspección.



En el supuesto de que exista la comisión de seguridad e higiene, solicitamos que se verifique los siguientes aspectos con la finalidad de evitar condiciones inseguras, condiciones peligrosas y accidentes de trabajo:

**a) Riesgo por exposición a ruido**

- Condiciones de diademas, la cuales, no son personales y se encuentran en mal estado (no son ajustables, no cuentan con almohadilla, no cuentan con control de volumen), lo que implica un gran esfuerzo para escuchar y atender las llamadas, afectando el sistema auditivo.
- El sistema de aire acondicionado es altamente ruidoso provocando afecciones en la capacidad auditiva de nuestros (as) compañeros(as) durante la jornada de trabajo.

**b) Riesgo por exposición a presión ambientales anormales**

- Aire acondicionado a muy alta potencia, generando temperaturas muy bajas o altas, lo que provoca que gran número de nuestras/os compañero/as se enfermen de las vías respiratorias. Se realizan actividades en condiciones no óptimas para la salud.
- Obsoletos instrumentos de medición, composición y temperatura de ductos de aire acondicionado y funcionamiento de los mismos.
- Exposición de ductos de aire acondicionado, son visibles y no cuentan con protección.

**c) Fatiga Física**

- Por trabajo repetitivo, sin oportunidad de tener tiempo de descanso necesario, sólo se cuenta con 20 minutos por cada jornada de trabajo de 6 horas y 30 minutos para jornada de 8 horas, tiempo que incluye pausas para ir al baño y horario de comida, en caso de exceder los 20 o 30 minutos se debe pagar el tiempo, es decir, hacer horas extra sin remuneración alguna.
- Metas de productividad inalcanzables, en la mayoría de los casos, si no se cumplen se deben laborar tiempo extraordinario sin pago conforme a la ley.
- Fatiga ocular provocada por mal estado de equipos de cómputo y distancia entre la pantalla y los ojos de los operadores/as no se cuenta con protectores de pantalla, ni espacios adecuados en cada una de las posiciones de trabajo.

**d) Señalamientos de Seguridad**

- No existen señalamientos básicos que indiquen rutas de evacuación o salida de emergencia, lugares de seguridad, ni ubicación de equipos eléctricos de alto voltaje.
- No existen señalamientos que indique procedimiento en caso de incendio o temblores, áreas de fumar, enfermería, comedor, etc.

**e) Prevención y Protección contra incendios o temblores**

- No se aplican procedimientos de seguridad, no existe comisión de protección civil, ni capacitación alguna. En caso de sismo o incendio se impide que los trabajadores(as) desalojen las instalaciones de trabajo.
- En la mayoría de los centros de trabajo no se cuenta con salidas de emergencia. Sólo en Sevilla y Yucatán. Éstas son insuficientes y se encuentran cerradas o bloqueadas, o con salida improvisada hacia terrenos que no pertenecen a los centros de trabajo, son inseguros y sin espacios adecuados.
- En general, las escaleras en los centros de trabajo son muy estrechas, mal ubicadas e inseguras.

- Sólo hay un extintor por piso, cuando el número de trabajadores es de más de 100 compañeros(as), por lo cual resulta insuficientes.

**f) Edificio, instalaciones y materiales de trabajo**

- No existe reloj checador para registrar nuestra hora de entrada y salida, por lo que se puede actuar impunemente en el incumplimiento del pago de horas extras laboradas.
- No hay un espacio físico destinado para las enfermerías, ni mucho menos se cuenta con un médico o enfermera en cada centro de trabajo. No existen botiquines médicos.
- En la mayoría de los centros de trabajo, las escaleras están deterioradas o son inadecuadas por su tamaño, diseño e improvisación.
- Las sillas, equipo de cómputo, escritorios y diademas son inadecuados para el trabajo que se realiza debido a que están rotos, son obsoletos, no ajustables, ni ergonómicas, incómodos y en mal estado.
- La iluminación artificial (lámparas) es inadecuada e insuficiente, colocada en algunos casos de manera peligrosa, muchas veces expuesta o muy cerca de nuestros(as) compañeros(as).
- Los baños son insuficientes para el número de trabajadores(as) que hay por centro de trabajo.
- Los comedores y cafetería son inadecuados, no están equipados y no existe un espacio destinado propiamente para este fin, más bien, son improvisadas en espacios que no son utilizados para operaciones.
- En el centro de Yucatán y Sevilla existen grietas en las paredes, las cuales se han hecho más visibles a raíz de los sismos recientes.

**g) Condiciones insalubres**

- En casi todos los centros de trabajo hay plaga de chinches y pulgas.
- No se hace desinfecciones periódicas de los micrófonos de las diademas, cuando se llegan a limpiar sólo se hace con gel antibacterial.
- No se realiza limpieza en las áreas de trabajo, las alfombras, equipo de cómputo, mamparas y sillas están sucias.
- En los comedores y baños no existe jabón y muchas veces no se cuenta con agua.

En suma, estar expuesto a las anteriores condiciones de trabajo puede traer como consecuencia un alto riesgo de accidentes y enfermedades de trabajo como síndrome de Burnout, fatiga, depresión, laringitis aguda, nódulos vocales y afecciones oculares, auditivas, en zonas lumbares y/o muñeca.

En cuanto a **Condiciones de Trabajo socioeconómicas**, solicitamos la revisión de los siguientes aspectos:

- a) La empresa violó la libertad sindical de todos los trabajadores(as) firmando un Contrato Colectivo de Trabajo con la empresa de simulación sindical denominada "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (SPTCTRM).
- b) **Solicitamos que se verifique por qué hubo incumplimiento del pago de salarios registrados ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje en el contrato colectivo de trabajo vigente de 2011 a 2013, la cual estipulaba tres categorías: Teleoperador I con un**

**sueldo de 5,232, Teleoperador II con un sueldo de 6,141, 95 pesos y Teleoperador Técnico con un sueldo de 7,588.72 pesos.**

- c) Requerimos se inspeccione e indague sobre por qué actualmente en el Contrato Colectivo de Trabajo se depositó ante las Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLC y A) del DF el 15 de octubre de 2013, se aceptó - pese a que representa violaciones a la leyes- que se reporten pagos por debajo del sueldo mínimo nacional (**categorias**) y sueldos por debajo de lo que se había reportado y que se suponían pagaban desde 2001 hasta 2013. **(Adjuntamos copia simple del Contrato Colectivo de Trabajo).**
- d) Del mismo modo, pedimos que se averigüe por qué el Contrato Colectivo de Trabajo depositado ante la JLC y A en octubre de 2013 se ha permitido, pese a reportar un tabulador ilegal, diferenciado y con sueldo de todo tipo, no se cumple ni se respetan ninguna de las categoría marcadas sobre todo en aquellos casos en los que los salarios son más altos. **(Adjuntamos copia simple del Contrato Colectivo de Trabajo).**
- e) **Pago completo de utilidades correspondiente al año fiscal 2013**
  - Solicitar a Atento Servicios SA de CV los documentos que prueben la legalidad el esquema de subcontratación que tiene con Atento Mexicana SA de CV , tales documentos son la acta constitutiva de ambas empresa, nómina de ambas empresas.
  - Solicitamos la revisión de la carátula fiscal de la Empresa Atento Mexicana, debido a que tiene subcontratados los servicios del Call Center Atento Servicios, por lo que se presupone que gran número de las ganancias Atento Mexicana se deben a las operaciones de Atento Servicios SA de CV
  - Solicitamos se presente la documentación y actas que acrediten la conformación de la comisión mixta revisora del cálculo y pago de utilidades, integrada por la representación del patrón Atento Servicios SA de CV y Atento Mexicana, así como la elección de los representantes de los trabajadores.
  - Así como, el seguimiento necesario para comprobar el pago correspondiente de utilidades a cada uno de nuestros(as) compañeros (as).

**Atentamente,**

**Miles de trabajadores y trabajadoras de Atento**

México, D.F., siendo el día 19 de noviembre del año 2014.

**Asunto: Queja de trabajadores(as) de Atento Servicios SA de CV para solicitar una Inspección de**

Por medio del presente documento solicitamos una inspección extraordinaria de Condiciones de Trabajo en la empresa Atento Servicios SA de CV, en los siete centros ubicados en el Distrito Federal, con domicilio:

1. Monterrey, N. 100, Esquina con Insurgentes, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700,
2. Puebla, N. 277, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
3. Chapultepec, N.408, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
4. Dinamarca, N.51, Local Bajo, Col. Juárez, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700, México, Distrito
5. Yucatán, N.15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6100, México, Distrito Federal.
6. Aviación Civil, N. 15, Col. Santa Cruz Aviación, Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15540.

Debido a que dentro de los centros de trabajo hemos presenciado hostigamiento, acoso, intentos de intimidación y amenazas por parte de personal de confianza y el sindicato patronal denominado Sindicato de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexica (antes Progresista) hacia las y los compañeros trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

Hacemos constar que el personal de confianza y el sindicato patronal han realizado reuniones en salas de capacitación y cafeterías durante las cuales amenazas a las y los compañeros con despedirlos, cobrar cuotas sindicales excesivas, ficharlos, golpearlos o cerrar la empresa en dado caso que voten, en el recuento sindical a celebrarse el día 21 de noviembre de 2014, por el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

Adicionalmente, han presentado videos sobre recuentos sindicales en los que los golpeadores contratados por la empresa empujaron y realizaron disturbios en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F., generando confusión y miedo entre las y los compañeros de Atento.

Desde el lunes 17 de noviembre hasta el día 19 de noviembre de 2014, hemos notado la presencia de gente ("golpeadores") ajena a Atento que se dedican a vigilar las acciones de difusión y campaña que hemos realizado los integrantes del Sindicato de Telefonistas de República Mexicana.

Dado está situación que violenta el derecho a libertad de asociación sindical y el artículo 133 de la Ley Federal de Trabajo solicitamos se realice una inspección extraordinario en la que se recopilen testimonios de las y los compañeros con la intención de buscar alternativas que salvaguarden nuestros derecho a votar libre y secretamente.

Adjuntamos algunos de los testimonios que hemos recopilado para dar validez y sustento a nuestra petición y solicitud de una inspección extra ordinaria. Solicitamos que se proteja la identidad de los compañeros que hoy dan su testimonio.

### Testimonio 1:

NOMBRE: [REDACTED]

Centro: Roma

Horario: 9:00 a 16:00

El día 7 de Noviembre 2014, entre 10 o 11 de la mañana, un empleado de nombre Alan miembro del sindicato patronal y una compañera de Recursos Humanos organizaron una reunión con grupos de trabajadores en la que se nos dio información sobre:

Que había un sindicato de allá fuera (refiriéndose al Telefonistas) que quería entrar a la empresa como sindicato pero que su único interés era las cuotas sindicales de los trabajadores, que por cierto serían muy elevadas. Que somos un grupo de trabajadores despedidos, que tienen resentimiento con la empresa, que inventan, mienten y además que son agresivos ya que violentan a los trabajadores que no se quieren unir. Dicen que es mentira que los sueldos podrían ser más altos, que lo único que van a provocar de ganar es que el presupuesto de la empresa no alcance y por lo tanto tendrían que despedir personal. De ganar Telefonistas, los clientes como BBVA Bancomer retirarían las campañas sobre todo porque no están de acuerdo que el sindicato de afuera (refiriéndose a Telefonistas) logre ganar. Nos dieron propaganda y stickers en contra de Telefonistas: Mencionando que somos golpeadores, vándalos, etc.

### Testimonio 2

NOMBRE: [REDACTED]

Centro: Aeropuerto

Horario: 8:00 a 16:00

El día 10 de Noviembre 2014, en el transcurso de la mañana, no recuerdo bien la hora me mandaron a llamar a mí y a un grupo de compañeros trabajadores para darnos una plática, nunca los había visto pero se identificaron como personal de recurso humanos y una facilitadora del sindicato de la empresa a la que la apodan la güera, y se presenta con el nombre Hilda. La información que dieron fue:

Ya vieron que el sindicato de allá afuera (refiriéndose s Telefonistas) pretenden entrar como sindicato, pero no deben votar Telefonistas porque causaran ustedes se queden sin empleo. Telefonistas prometen muchas soluciones pero mienten su único interés es tener y cobrar a los trabajadores cuotas sindicales muy elevadas que no podrían pagar. Si gana Telefonistas las campañas a las que damos servicio retirarían su servicio, como Bancomer ya que no podrían pagar más dinero por el servicio, si insisten en aumentar el salario. Es algo que no se puede hacer de lo contrario habrá recorte de personal. Además, comentan que los Telefonistas utilizan la violencia en respuesta de que los trabajadores no desean pertenecer al sindicato y que hace dos años, agredieron a trabajadores de Atento, porque no los favorecieron en las votaciones. ¡Cuidado puede haber violencia, mejor no se metan pues es peligroso!

### **Testimonio 3**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Roma

Turno: Matutino

Nos llevaron la semana pasada a una junta los del facilitadores del sindicato progresista y personal de recursos humanos, para ser exactos el martes 11 de NOVIEMBRE, a las 11:30 hrs.

Fue para decirnos que se venían unas votaciones, empezaron a decirnos que las votaciones serían en los centros de trabajo por seguridad de los trabajadores ya que el sindicato de Telefonistas se quiere meter: ¡Cuidado, ellos son violentos! En las elecciones pasadas el sindicato de Telefonistas fue a golpear a los trabajadores de Atento para romper las elecciones. Todo lo que está prometiendo las plazas, salario en realidad implicará que van a despedir a muchos y cerrar los centros.

Gracias a nosotros, como empresa nos preocupamos para hacer las votaciones para que no hubiera golpeadores, de hecho ellos se hacen pasar por el Sindicato de Telmex pero no tienen oficina ni nada parecido, lo que quieren ellos es cobrarles cuotas sindicales de la mitad o más de su sueldo para que sus líderes sindicales se den y lleven su lujosa vida.

Nosotros somos una familia y tu sindicato de la empresa siempre va velar por ti y tus derechos ese día 21 vota por tu sindicato progresista no se dejen engañar por lo de afuera si quieres trabajando seguro aquí ya sabes por quien votar.

### **Testimonio 4:**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Roma

Turno: 9 am a 3pm

El día de ayer 18 de Noviembre de 2014, personal de confianza de Atento nos llevó a una junta en la sala de Capacitación donde unos formadores me dijeron que las personas que estaban allá afuera (los Telefonistas) eran unos jóvenes golpeadores, muy violentos y grilleros, que tuviera mucho cuidado además me dieron un volante del Sindicato Progresista y dijeron que los salarios que los telefonistas prometían eran absurdos debido a que si ellos lo daban la empresa quebraría. Lo que he observado es que a todos mis compañeros nos están pegando en la ropa sin autorización estampas del progresista, yo me lo quite porque no creo en sus mentiras, lo que me sorprendió es que ya a todos los operadores ya nos dejan usar el elevador siendo que antes solo lo usaba el personal de confianza.

### **Testimonio 5:**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Roma

Turno: 9 am a 3pm



En transcurso de esta semana y la anterior nos han estado llamando a la sala de capacitación con el pretexto de darnos una retroalimentación para mejorar el servicio pero en cuanto entramos vi gente que nunca habíamos visto ahí, nos empiezan a preguntar por qué sindicato vamos a votar, nos dicen que hay unos chavos con megáfono a la salida de los centros (refiriéndose a Telefonistas) que dicen mentiras como el favoritismo y prometen cosas que no van a cumplir además de que dicen haber sido trabajadores cuando ellos nunca han laborado ahí, y que se hacen llamar el sindicato de Telmex cuando son algo totalmente diferente.

Los facilitadores del sindicato patronal constantemente hacen rondines por las mamparas y lugares de trabajo para vigilar pero según es para preguntar que si necesitamos algo, que somos un gran equipo.

Mencionan que en años anteriores, en otras elecciones han sido muy violentas porque los Telefonistas golpean a los trabajadores para que voten por ellos. Yo no conocía a los facilitadores, ni sus nombres, ellos no usaban playeras y se la pasa grabando afuera a todos los trabajadores que somos Telefonistas.

**Testimonio 6:**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Dinamarca

Turno: 9 am a 3pm

Desde la semana pasada se ha llevado a mis compañeros a las salas de Recursos Humanos, les dijeron que a mí no me había llamado porque soy del Sindicato de Telefonistas. A mi compañeros les dijeron que los Telefonistas somos violentos y muy peligrosos. Mencionaron que a todos los Telefonistas los van a despedir y que de votar por Telefonistas va empresa va a cerrar. Están pasando un video donde viene escenas violentas y les mencionan que deben tener cuidado pues algo podría pasar.

**Testimonio 7:**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Aeropuerto

Turno: Vespertino

Estoy preocupado porque mis compañeros no quieren votar por el Sindicato de Telefonistas los supervisores nos dicen que van a despedir mucho personal y que nos van a cobrar mucho por estar como sindicato, en varias ocasiones nos han llamado a juntas en las salas de capacitación y siempre nos dicen lo mismo pero hasta hacen cara de serios la verdad es que se rifan para mentir.

**Testimonio 8:**

La empresa ha estado muy activa. Ha organizado una campaña muy fuerte en la cual toma de cada área a dos compañeros y se los llevan a una sala de juntas donde les hacen saber que las elecciones están en puerta, y que realmente el sindicato al cual está haciendo referencia, que es el Sindicato de Telefonistas, es una bola de golpeadores que están afiliados al PRD y que lo único que buscan es

que nosotros nos afiliemos con ellos para poder afiliarnos al PRD y tener gente; pues, para rellenar eventos, mítines etcétera, etcétera.

Realmente lo único que manejan es que si gana el sindicato, de inicio, va a llevar golpeadores, y que las condiciones van a ser deplorables, y que realmente vamos a terminar afiliados a un Partido Político. Lo que hemos visto, es que quieren meter miedo. Sin embargo, no se ha visto una propuesta real de ellos. Entonces parece que realmente todo lo que están manejando no tiene fundamento; sin embargo quieren confundir a la gente y si han logrado parte de eso, incitando a que la gente no vote. Básicamente es la campaña que está manejando.

Cuando empezaba el movimiento, en algún momento, por allá de Junio o Julio, de hecho la empresa empezó con el rumor de que tenía las listas de los que estaban teniendo o viendo con buenos ojos al Sindicato de Telefonistas, y que estas personas iban a perder su trabajo. Era una especie de campaña en la que si uno se manifestaba abiertamente (o no tan abiertamente) pero llegaba a oídos de la gente que tenía simpatía por el Sindicato de Telefonistas, si podía llegar a tener problemas. Incluso muchos compañeros abandonaron la causa precisamente por temor a perder su empleo.

# **Anexos**

**ACTUALIZACIÓN DEL CASO 2919 ANTE EL COMITÉ DE LIBERTAD  
SINDICAL DE LA ORGANIZACIÓN DE TRABAJO**

**ANEXO 1**

**ESTATUTOS DEL SINDICATO DE TRABAJADORES DE  
SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA  
REPÚBLICA MEXICANA**

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No.1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 08014

**ESTATUTOS DEL**

**"SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE  
LA REPUBLICA MEXICANA"**

**CAPÍTULO I**  
**DENOMINACIÓN, DOMICILIO, OBJETO Y DURACIÓN**

**ARTÍCULO 1º.-** El Sindicato se denominará "SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA".

**ARTÍCULO 2º.-** El Sindicato tiene como lema:

**"PROGRESO, TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL"**

**ARTÍCULO 3º.-** El domicilio legal del Sindicato se encuentra en Avenida Cuauhtémoc No. 1355, Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, México, D.F.

**ARTÍCULO 4º.-** El Sindicato se constituye por tiempo indefinido.

**ARTÍCULO 5º.-** El Sindicato tiene por objeto:

- I. El estudio, mejoramiento y defensa de los intereses de sus agremiados.
- II. Garantizar y defender la independencia y autonomía del Sindicato.
- III. Promover la solidaridad y el respaldo activo entre todos los miembros del Sindicato.

**CAPÍTULO II**  
**DE LOS MIEMBROS DEL SINDICATO SUS OBLIGACIONES Y DERECHOS.**

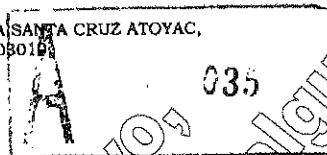
**ARTÍCULO 6º.-** Podrán ser miembros del sindicato los trabajadores de planta, eventuales, transitorios, aspirantes o jubilados que presten, aspiren a prestar o hayan prestado sus servicios en cualquier empresa, centro de trabajo, empleador, etc., que forme parte de la industria de la rama de comunicaciones y transportes en sus diversas modalidades (comunicación, radio, televisión, cable, telefonía, transportes terrestres, marítimos, aéreos, etc.), así como en empresas que presten toda clase de servicios diversos, de y a través de internet, video conferencias, de respaldo y almacenamiento de datos, almacén, servicios de seguridad, de educación, de comercio, servicios bancarios, servicios de bolsa de inversiones, de mercadotecnia, de publicidad, de espectáculos y todas aquellas que desarrollen actividades similares y conexas a las de esta rama. En el caso de jubilados tendrán derecho a voz pero no a voto en las asambleas.

Página 1 de 18

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 08019



**ARTÍCULO 7º.-** Para ingresar o reingresar al Sindicato se requiere:

- 1.- Estar en las condiciones señaladas en el artículo 6º de los estatutos.
- 2.- Presentar solicitud de afiliación al Sindicato, la cual deberá ser aprobada por cualquier miembro del Comité Ejecutivo Nacional.
- 3.- Los agremiados que dejen de prestar sus servicios en la empresa y/o ante el empleador con el cual laboraban, causarán baja en forma automática a los sesenta días de haber dejado de tener relación laboral, a menos que soliciten por escrito seguir siendo miembros del Sindicato, en cuyo caso, cubrirán la cuarta parte de la cuota sindical ordinaria que cubran los miembros activos.

**ARTÍCULO 8º.-** Son obligaciones de los miembros del Sindicato las siguientes:

- 1.- Cumplir y hacer cumplir fielmente los presentes estatutos y los acuerdos derivados de las Asambleas y del Comité Ejecutivo Nacional.
- 2.- Asistir puntualmente a las Asambleas y a cualquier acto convocado por el Comité Ejecutivo Nacional.
- 3.- Desempeñar fielmente, con honestidad y eficacia, los puestos de elección sindical, así como las comisiones que les sean conferidas por la Asamblea y/o por el Comité Ejecutivo Nacional.
- 4.- Contribuir al sostenimiento del Sindicato aportando puntualmente las cuotas sindicales tanto ordinarias como extraordinarias.
- 5.- Velar por la unidad e integridad del Sindicato.

**ARTÍCULO 9º.-** Son derechos de los miembros del Sindicato.

- 1.- Ser asesorados y/o representados por el Sindicato en la defensa de sus intereses en asuntos de trabajo ante toda clase de autoridades.
- 2.- Formar parte de las Asambleas y tener voz y voto de acuerdo a los procedimientos establecidos en los presentes estatutos.



**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

038

- 3.- Elegir y ser electos para cargos los cargos de dirección sindical, conforme a lo establecido en los presentes estatutos.
- 4.- Gozar de todos los beneficios obtenidos por el Sindicato para sus miembros.
- 5.- Exigir el cumplimiento de lo establecido en los presentes estatutos, así como de los acuerdos emanados en las Asambleas.

**CAPÍTULO III**

**MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y EXPULSIÓN**

**ARTÍCULO 10°.-** Los miembros del Sindicato estarán sujetos a las siguientes sanciones:

- I.- Amonestación verbal o escrita;
- II.- Suspensión de derechos sindicales hasta por 6 meses (seis meses);
- III.- Revocación del cargo que desempeñen;
- IV.- Expulsión del Sindicato;
- V.- El Comité Ejecutivo Nacional en pleno será el responsable de efectuar las investigaciones pertinentes y de acordar las sanciones que procedan en su caso, debiendo SIEMPRE otorgar el derecho de defensa al o los acusados.

**ARTÍCULO 11°.-** La amonestación verbal o escrita y la suspensión de Derechos Sindicales serán aplicadas por el Comité Ejecutivo Nacional, tomando en cuenta la gravedad de la falta, su reincidencia y los antecedentes del agremiado(s) involucrado(s), siendo entre otras causas de sanción las siguientes:

- a) Impuntualidad o inasistencia a las Asambleas;
- b) Manifestarse en las Asambleas en forma incorrecta, faltar al respeto y/o expresarse en forma irrespetuosa ante los miembros;
- c) Por reincidir en faltas previamente sancionadas;
- d) Por adeudar 2 o más cuotas sindicales;
- e) Por no cumplir con los acuerdos emanados de la asamblea del Comité Ejecutivo Nacional.

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03070

- f) Por actos en general, que lesionen los intereses legítimos del Sindicato y sus integrantes.

**ARTÍCULO 12°.-** Serán motivos para revocar el cargo sindical que se desempeñe, entre otros los siguientes:

- a) Celebrar convenios, pactos, acuerdos o cualquier otra negociación que atente contra los legítimos de los agremiados.
- b) Manejar con deshonestidad los recursos a su cargo.
- c) La revocación del cargo sindical será tratada en Asamblea especialmente convocada para ese fin.

**ARTÍCULO 13°.-** Procederá la expulsión como miembro(s) del Sindicato, en los siguientes casos:

- a) Por actos de traición a los objetivos y principios del Sindicato.
- b) Por incumplir en forma reiterada con sus obligaciones estatutarias y/o solidarias para con el Sindicato y sus miembros.

**ARTÍCULO 14°.-** Para que la expulsión proceda, deberá observarse el procedimiento siguiente:

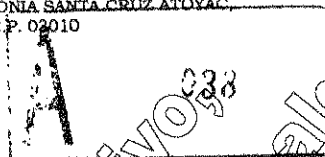
- a) Una vez que el Comité Ejecutivo Nacional, decida aplicar un sanción de expulsión, el Secretario General convocara a Asamblea para el solo efecto de conocer del dictamen de expulsión.
- b) El o los acusados serán citados ante la Asamblea que se convocara exclusivamente para este asunto, en donde podrá (n) ser oídos en su defensa aportando las pruebas que considere (n) pertinentes, mismas que deberán ser valoradas por la Asamblea antes de tomar una decisión.
- c) Los delegados que integran la Asamblea, no podrán hacerse representar ni mandar su voto por escrito.
- d) La expulsión deberá ser aprobada por mayoría de las dos terceras partes del total de sus delegados que representen a la totalidad de los miembros del Sindicato.
- e) La expulsión solo podrá decretarse por los casos expresamente consignados en el artículo que antecede, debidamente comprobados y exactamente aplicados al caso.

## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 02010

### CAPÍTULO IV DE LAS ASAMBLEAS



**ARTÍCULO 15°.-** La autoridad suprema del sindicato, reside en su Asamblea, que en cualquier tiempo podrá modificar o adicionar la declaración de principios, programa y estatutos. Es atribución especial de la Asamblea nombrar a los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional en la fecha prevista en éste ordenamiento, así como el relevar total o parcialmente a los miembros del Comité Ejecutivo Nacional conforme al procedimiento establecido en el presente ordenamiento.

**ARTÍCULO 16°.-** El Sindicato se constituye con los miembros activos que forman parte del mismo. Por cada empresa de hasta 100 trabajadores agremiados en activo, los miembros del Sindicato tendrán derecho a hacerse representar ante la Asamblea por UN DELEGADO con derecho a voz y voto, quien será designado por la mayoría de los propios trabajadores.

En las empresas en que laboren más de 100 trabajadores, designarán un delegado extra por cada 100 trabajadores o fracción en exceso de los primeros 100.

**ARTÍCULO 17°.-** Los delegados ante la Asamblea deberán acreditar al Comité Ejecutivo Nacional su representatividad antes del inicio de la Asamblea para la cual hayan sido electos delegados, debiendo acreditarse ante el Secretario General del Comité Ejecutivo Nacional mediante un escrito que contenga nombre y firma de los trabajadores que lo están designando como su delegado ante la Asamblea.

Los delegados ante la Asamblea serán designados directamente por los trabajadores de la empresa que representen, conforme a la proporción establecida en el artículo que antecede.

En el caso de los trabajadores que laboren en empresas que por su tamaño puedan designar a más de un delegado, el escrito de acreditación podrá incluir el nombramiento de 2 (dos) o más delegados.

**ARTÍCULO 18°.-** Las Asambleas serán:

a) Asamblea General Ordinaria.

En esta Asamblea los miembros del Comité Ejecutivo Nacional deberán presentar sus informes de labores y de situación de Patrimonio de la Federación ante los Delegados se reunirán cada seis meses. La convocatoria se hará con quince días de anticipación cuando menos y el orden del día será el siguiente:

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

039

- a).- Lista de asistencia y declaración en su caso de existencia de quórum;
  - b).- Aprobación del temario de la convocatoria o del objeto para lo que fue citado la asamblea.
  - c).- Lectura del acta levantada en sesión anterior y en su caso de la correspondencia recibida.
  - d).- Informe del Comité Ejecutivo Nacional.
  - e).- Asuntos Generales, dando preferencia a los de mayor importancia.
  - f).- Clausura de la Asamblea.
- b).- Asamblea General Extraordinaria.-

Estas Asambleas se podrán celebrar en cualquier tiempo, cuando así ameriten las circunstancias y previo acuerdo del Comité Ejecutivo Nacional.

La Asamblea General Extraordinaria será convocada por el Secretario General cuando menos con cinco días de anticipación a la fecha de su celebración y **SÓLO PODRÁN SER TRATADOS LOS TEMAS ESTABLECIDOS ESPECÍFICAMENTE** en el orden del día.

- c).- Asamblea de Renovación del Comité Ejecutivo.

Esta Asamblea se reunirá obligatoriamente en el mes de Noviembre de cada seis años previa convocatoria expedida con diez días de anticipación por el Secretario General en conjunto con el Secretario de Organización, Actas y Acuerdos del Comité Ejecutivo Nacional. La convocatoria incluirá como punto principal el relacionado con la elección de los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional, conforme al procedimiento establecido en el presente ordenamiento. Asimismo, se podrá incluir el punto de lectura correspondiente si la importancia de la misma lo requiere.

**ARTÍCULO 19°.-** Para cumplir con lo establecido en el artículo 373 de la Ley Federal del Trabajo, se establece que en cualquier Asamblea se podrá incluir en la orden del día lo relativo a la rendición de cuentas de la administración del patrimonio sindical.

**ARTÍCULO 20°.-** Las convocatorias a las Asambleas deberán contener las bases, temario, lugar y orden del día, pudiendo ser convocadas para efectuarse en cualquier lugar de la República Mexicana.

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

**ARTÍCULO 21°.-** Para que las Asambleas queden debidamente integradas se necesita, por lo menos, la presencia del Secretario General y/o del Secretario General Adjunto, del de Interior y Finanzas y del Secretario de Organización, Actas y Acuerdos.

Asimismo y para efectos de quórum, las Asambleas deberán ser citadas y sesionarán conforme a lo siguiente:

- I. En primera convocatoria, deberán estar presentes cuando menos el 75 % del total de los Delegados ante la Asamblea, en pleno ejercicio de sus derechos sindicales.
- II. En segunda convocatoria, deberán estar presentes cuando menos el 50 % del total de los Delegados ante la Asamblea en pleno ejercicio de sus derechos sindicales.
- III. En tercera convocatoria, la Asamblea sesionará **CON LOS DELEGADOS QUE CONCURRAN Y LOS ACUERDOS QUE SE TOMEN TENDRÁN TODA LA VALIDEZ LEGAL.**
- IV. Las tres convocatorias podrán ser incluidas en la convocatoria inicial.
- V. **Los acuerdos y resoluciones emanados de las Asambleas legalmente constituidas, serán válidos y obligaran al Sindicato y a sus miembros.**

**ARTÍCULO 22°.-** Para que los acuerdos de las Asambleas sean válidos, es necesario:

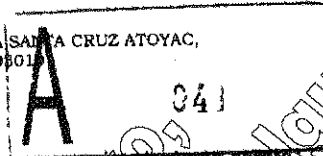
- a) Que las resoluciones que se adopten por los delegados estén comprendidas dentro de los puntos del orden del día y sean aprobadas cuando menos por el 51% de la totalidad de los delegados presentes en la Asamblea al momento de la votación.
- b) Que cuando se trate de modificar los principios, el programa y/o los estatutos del Sindicato, las resoluciones de la Asamblea deben ser adoptadas por los Delegados que representen a las dos terceras partes de los agremiados.

**ARTÍCULO 23°.-** El Presidente de debates será el Secretario General o el Secretario General Adjunto, en caso de ausencia del primero. Otorgara el uso de la palabra al agremiado que lo solicite, siempre y cuando desee tratar algún asunto relativo al tema que se encuentra discutiendo dentro del orden del día de la asamblea; asimismo el Presidente de debates reiterará el uso de la palabra cuando:

## SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 06011



- a) El orador se exprese con falta de respeto y/o de manera insolente en contra de alguno de los agremiados, de los miembros del Comité Ejecutivo Nacional y/o de terceros.
- b) Cuando se haga alusión a hechos de la vida privada de los agremiados.
- c) Cuando el orador se encuentre en estado inconveniente.
- d) Cuando el agremiado trate asuntos fuera del orden del día y/o que no sean atribución de la Asamblea.

**ARTÍCULO 24°.-** Son facultades especiales de la Asamblea entre otras, las siguientes:

- a) Conocer de los informes que rinda el Comité Ejecutivo Nacional, acordando la resolución que proceda;
- b) Conocer y resolver sobre los asuntos que se traten dentro de las Asambleas y acordar lo conducente.
- c) Conocer de las ausencias y/o renunciaciones que con carácter de definitivo presenten los miembros del Comité Ejecutivo Nacional y designar a los sustitutos, así como dar posesión definitiva a las personas electas;
- d) Resolver sobre los casos de aplicación de sanciones, cuando los afectados soliciten su intervención;

**ARTÍCULO 25°.-** En caso de que el Comité Ejecutivo Nacional no convoque oportunamente a las Asambleas previstas en este estatuto, los delegados que representen el 33% de los trabajadores agremiados, podrán solicitar al Comité Ejecutivo Nacional que convoque a Asamblea, estipulando claramente el punto (s) a tratar, que deberán ser atribución de la Asamblea y si no lo hace dentro de un término de 15 días, podrán los solicitantes hacer la convocatoria, en cuyo caso, para que la Asamblea pueda sesionar y adoptar resoluciones, se requerirá que concurren las dos terceras partes del total de los delegados ante la Asamblea; las resoluciones deberán adoptarse por el 51% cuando menos del total de los delegados asistentes.

### CAPÍTULO V

#### DE LAS ELECCIONES, SOBERANÍA Y GOBIERNO DEL SINDICATO

**ARTÍCULO 26°.-** La Autoridad suprema del Sindicato reside en su Asamblea.

**ARTÍCULO 27°.-** La autoridad administrativa y gobierno del Sindicato reside en su Comité Ejecutivo Nacional que tomará todas las decisiones que no estén reservadas a la Asamblea y no se encuentren dentro de las atribuciones de algún miembro del Comité Ejecutivo Nacional.

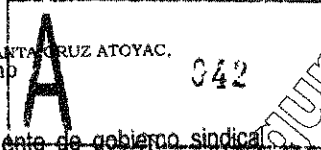
Página 8 de 18



**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010



**ARTÍCULO 28°.-** El Comité Ejecutivo Nacional es el órgano permanente de gobierno sindical representativo de los intereses generales del Sindicato, por lo tanto es el responsable de ejecutar los acuerdos emanados de la Asamblea, así como de cumplir y hacer cumplir los estatutos en vigor, conforme a las atribuciones que los mismos le confiere.

**ARTÍCULO 29°.-** El Comité Ejecutivo Nacional del Sindicato será electo por la Asamblea de Renovación del Comité Ejecutivo Nacional y durará en su ejercicio social 6 (seis) años, pudiendo ser reelecto y estará integrado por:

- I.- UN SECRETARIO GENERAL.
- II.- UN SECRETARIO GENERAL ADJUNTO.
- III.- UN SECRETARIO DE TRABAJO Y CONFLICTOS.
- IV.- UN SECRETARIO DEL INTERIOR Y FINANZAS.
- V.- UN SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN, ACTAS Y ACUERDOS.
- VI.- UN SECRETARIO DE PREVISION SOCIAL Y ACTIVIDADES CULTURALES

El Comité Ejecutivo continuará en funciones hasta el término natural de su mandato, o bien, hasta que los documentos legales que acreditan la personalidad jurídica del nuevo Comité Ejecutivo Nacional, hayan sido integrados por parte de la autoridad correspondiente; esto con el fin de evitar dejar al sindicato sin representación legal.

**ARTÍCULO 30°.-** Cuando uno de los miembros del Comité Ejecutivo Nacional se ausente temporalmente del cargo, será sustituido en sus funciones por el Secretario que le siga en orden descendente por un término no mayor a 60 días. En estos casos, no es necesario acuerdo de Asamblea.

**ARTÍCULO 31°.-** Para ser miembro del Comité Ejecutivo Nacional, se requiere:

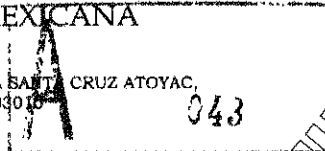
- a) Ser de nacionalidad mexicana;
- b) Ser socio activo del Sindicato;
- c) Ser electo en Asamblea de acuerdo a lo establecido en el presente estatuto;
- d) Estar en pleno uso de sus derechos sindicales;
- e) Dedicar el tiempo necesario al desempeño del cargo conferido.

Página 9 de 18

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No.1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010



**ARTÍCULO 32°.-** El Comité Ejecutivo Nacional será electo cuando menos por el 51% de votos de total de los Delegados asistentes a la Asamblea de Renovación de Comité Ejecutivo Nacional respectiva.

**ARTÍCULO 33°.-** El Comité Ejecutivo Nacional durará en su cargo 6 años, rendirá su protesta ante la Asamblea y tomará posesión de sus cargos el 12 DE ABRIL DEL AÑO EN QUE CORRESPONDA, con la salvedad establecida en el Artículo 34 del presente estatuto.

**ARTÍCULO 34°.-** Se establece para el buen desempeño y defensa de los intereses del Sindicato, que el Comité Ejecutivo Nacional continuara en funciones hasta el término natural de su mandato, o bien hasta que los documentos legales que acreditan la personalidad jurídica del nuevo Comité Ejecutivo Nacional, hayan sido entregados por parte de la autoridad correspondiente; esto con el fin de evitar dejar al sindicato sin representación legal.

**CAPÍTULO VI**

**DE LAS OBLIGACIONES Y FACULTADES DEL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL Y SUS MIEMBROS.**

**ARTÍCULO 35°.-** Son Facultades y obligaciones del Comité Ejecutivo Nacional:

- a) Asistir a las Asambleas y a las Juntas del Comité Ejecutivo Nacional;
- b) Velar porque los miembros de la organización cumplan con sus funciones y con todo lo dispuesto en el presente estatuto.
- c) Intervenir en los conflictos internos que se presenten, resolviendo en cada caso lo que proceda;
- d) Representar, defender, dirigir y administrar los intereses generales del Sindicato;
- e) Rendir ante la Asamblea ordinaria cada seis meses, cuenta completa y detallada de la administración del patrimonio del Sindicato. Esta obligación no es dispensable.
- f) Conocer sobre los casos no previstos en el presente estatuto, mediante Juntas de Comité convocadas por el Secretario General y acordar lo conducente.
- g) Para que una Junta de Comité Ejecutivo Nacional se pueda llevar a cabo, será necesaria la presencia del Secretario General y/o Secretario General Adjunto y de la mayoría de los Secretarios del Comité Ejecutivo Nacional. El Secretario General tendrá voto de calidad en caso de empate de una votación, en caso de que en la junta de comité no se encuentre presente el

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

Secretario General, el voto de calidad recaerá en el Secretario General Adjunto. **PARA QUE LOS ACUERDOS QUE TOMÉ EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL SEAN VALIDOS, DEBERÁN SER AVALADOS POR LA MAYORÍA DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ PRESENTES EN LA JUNTA RESPECTIVA.**

- h) Practicar las investigaciones necesarias cuando algún Órgano o Miembro del Sindicato, denuncie la comisión de alguna falta que amerite aplicar alguna corrección disciplinaria, llamando a o los acusados para ser oídos en su defensa y para que presenten, en su caso, las pruebas pertinentes.

**ARTÍCULO 36º.** Son obligaciones y facultades del **SECRETARIO GENERAL** del Comité Ejecutivo Nacional las siguientes:

I.- Tener la personalidad legal y la representación jurídica del Sindicato, ante toda clase de autoridades, particulares y en general, ante quien corresponda.

II.- Extender poderes generales o particulares con cláusulas de sustitución, para los miembros del Sindicato. A los miembros del departamento legal, Asesores jurídicos y/o a las personas que estime conveniente, revocar los expedidos por él y/o por otros funcionarios o entidades de la organización ya sea que estos o aquellos estén en funciones o hayan cesado en sus cargos. Asimismo, extender los nombramientos de las comisiones, delegados especiales y delegados sindicales.

III.- Administrar el patrimonio del Sindicato, para lo cual podrá abrir cuentas de cheques, inversiones, valores, tarjetas de debito y efectuar transferencias electrónicas.

IV.- Asumir la dirección y el manejo de las oficinas y personal comisionado en el Sindicato, tomando en consideración las sugerencias de los miembros del Comité Ejecutivo Nacional y administrar los valores y los bienes muebles e inmuebles propiedad del Sindicato que hayan sido confiados a su cuidado.

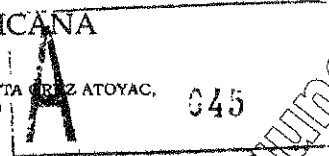
V.- Vigilar que los miembros del Comité Ejecutivo Nacional y Comisiones, cumplan con sus obligaciones estatutarias.

VI.- Autorizar con su firma la correspondencia oficial del Sindicato, los convenios, declaraciones y toda clase de documentos que se expidan a nombre del mismo.

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010



VII.- Turnar a los demás miembros del Comité Ejecutivo Nacional los asuntos que les competan para su estudio y despacho, vigilando que cumplan con su cometido y señalándoles las irregularidades en que lleguen a incurrir; autorizar a cualquier miembro del Comité Ejecutivo Nacional a emplazar a huelga.

VIII.- Autorizar las partidas necesarias para cubrir los gastos del Sindicato y en general, intervenir en cualquier erogación de carácter pecuniario.

IX.- Cumplir los acuerdos y resoluciones emanados de las Asambleas.

X.- Atender diaria y cuidadosamente los asuntos del Sindicato sometidos a su competencia.

XI.- Convocar a las Asambleas y a las juntas del Comité Ejecutivo Nacional y presidir estas reuniones.

XII.- Rendir ante la Asamblea, cada seis meses, por lo menos, cuenta de la administración del patrimonio sindical.

XIII.- Recibir y hacer entrega de su puesto y en su caso, de los valores, documentos y oficinas a su cargo, mediante inventario pormenorizado.

XIV.- Las demás que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 36° Bis.-** Son obligaciones y atribuciones del **SECRETARIO GENERAL ADJUNTO:**

El Secretario General Adjunto tendrá las mismas obligaciones y facultades que el Secretario General. En caso de discrepancia ésta se llevará a decisión mayoritaria del Comité Ejecutivo Nacional.

**ARTÍCULO 37°.-** Son obligaciones y atribuciones del **SECRETARIO DE TRABAJO Y CONFLICTOS:**

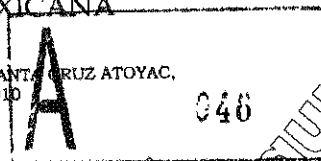
I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.

II.- Defender y representar ante los empleadores y autoridades federales y locales del trabajo, a los agremiados, especialmente en materia de Contratación Colectiva.

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No.1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010



III.- Fomentar una nueva cultura laboral entre los empleadores y los miembros del Sindicato, que permita darle prioridad a la productividad, capacitación, seguridad y estabilidad laboral.

IV.- Formar expedientes con los contratos colectivos de trabajo existentes, elaborando un calendario de revisiones y llevando un registro de los nuevos beneficios que se obtengan.

V.- Informar a los asociados del estado de sus asuntos, y asimismo, solicitar de los miembros los documentos y pruebas que se requieran para el éxito de sus reclamaciones.

VI.- Establecer planes para resolver el problema de vivienda de los agremiados y coordinar estos proyectos.

VII.- Recibir y hacer entrega del puesto, y en su caso de los valores, documentos y oficinas a su cargo, mediante inventario pormenorizado.

XII.- Sustituir al Secretario General o al Secretario General Adjunto, en cualquier ausencia transitoria, temporal o definitiva, hasta por un periodo de 90 días

XIII.- Las demás que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 38°.-** Son obligaciones y atribuciones del **SECRETARIO DEL INTERIOR Y FINANZAS:**

I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.

II.- Planificar y responsabilizarse de funcionamiento interno de las oficinas del sindicato, sometiéndolo a la aprobación del Comité Ejecutivo Nacional.

III.- Tener bajo su cuidado los fondos del Sindicato, cuyo manejo se hará conforme al presupuesto correspondiente y con acuerdo expreso del Secretario General.

IV.- Tomar las medidas que juzgue convenientes para aumentar los fondos y bienes del Sindicato, y llevar al día la contabilidad del Sindicato.

Página 13 de 18

SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No.1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010

047

V.- Exigir el pago de las cuotas ordinarias que, para el sostenimiento del Sindicato deben pagar los miembros, así como el pago de las cuotas extraordinarias que se decreten.

VI.- Proponer las medidas que a su juicio sean necesarias para mantener el buen estado financiero del Sindicato.

VII.- Recibir y hacer entrega del puesto y en su caso, de los valores, documentos y oficinas a su cargo, mediante inventario pormenorizado.

VIII.- Las demás que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 39°.- Son obligaciones y atribuciones del SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN, ACTAS Y ACUERDOS:**

I.- Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.

II.- Llevar un registro minucioso de los miembros del Sindicato, asentando en el mismo los movimientos de socios que se efectúen en este registro.

III.- Integrar y llevar al corriente el archivo del Sindicato.

IV.- Atender todo lo que se refiera a la organización de las Asambleas de acuerdo con el Secretario General.

V.- Levantar el acta de cada una de las Asambleas, así como de las Juntas de Comité que se celebren.

VI.- Atender la correspondencia del Sindicato, darle el trámite correspondiente y despacharla, bajo su responsabilidad y previo acuerdo con el Secretario General.

VII.- Realizar amplia labor de difusión de los propios y principios de la organización.

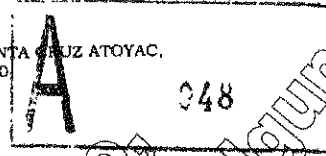
VIII.- Recibir y hacer entrega del puesto, y en su caso, de los valores, documentos y oficinas a su cargo mediante inventario pormenorizado.



**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No. 1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010



IX.- Las demás que se deriven de su cargo.

**ARTÍCULO 40°.- Son obligaciones y atribuciones del SECRETARIO DE PREVISION SOCIAL Y ACTIVIDADES CULTURALES:**

- I. Acordar con el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto, los asuntos de su competencia, intervenir e informar de los resultados.
- II. Establecer planes habitacionales para resolver el problema de vivienda de los agremiados y coordinar estos proyectos.
- III. Fomentar actividades culturales, deportivas, de aprovechamiento del tiempo libre, conferencias, cursos para el mejoramiento de la calidad de vida de los agremiados.
- IV. Establecer convenios con el ISSSTE, IMSS, Secretaria de Salud, Gobiernos de los Estados y en general, con cualquier entidad, que tenga que ver con la prevención y cuidado de las enfermedades, que permiten que se mejoren las condiciones de atención y beneficios para los miembros.
- V. Coordinar los planes y programas de ahorro para el retiro, pensiones y en general todo lo referente a la planeación del retiro y jubilación del trabajador agremiado.
- VI. Establecer relaciones con las diversas organizaciones de trabajadores, afines al Sindicato, así como todos los organismos de carácter social y cultural.
- VII. Los demás que se deriven a su cargo.

**CAPÍTULO VII**  
**DEL PATRIMONIO, ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIMIENTO DEL SINDICATO Y**  
**PRESENTACIÓN DE CUENTAS**

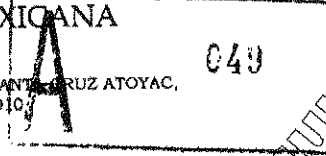
**ARTÍCULO 41°.-** El patrimonio del Sindicato está constituido con los bienes muebles e inmuebles propiedad del mismo, así como aquellos que en el futuro adquiera para el cumplimiento de sus fines y objetivos. Igualmente forman parte de su patrimonio los fondos recaudados por concepto de donaciones, cuotas ordinarias y extraordinarias aportadas por los agremiados, promociones sociales, etc.

Página 15 de 18

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No.1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03010



El uso de los bienes muebles e inmuebles será establecido por la asamblea y serán administrados por el Comité Ejecutivo Nacional.

**ARTICULO 42º.** Los fondos del Sindicato serán administrados por el Secretario General y/o el Secretario General Adjunto y el Secretario del Interior y Finanzas en términos de los presentes estatutos, y se destinarán entre otras cosas a lo siguiente:

- a).- Compra o pago de renta de sus oficinas;
- b).- Pago de gastos de administración de sus oficinas;
- c).- A la adquisición de los bienes muebles, enseres, equipo y accesorios para el funcionamiento de las oficinas, así como lo necesario para el desempeño de las funciones de los miembros de la directiva de la organización;
- d).- Al fomento de actividades sociales, culturales y/o recreativas;
- e).- Gastos de conservación y mantenimiento de sus bienes;
- f).- Al pago de los gastos que los miembros del Comité Ejecutivo Nacional, Comisión o personas que en el desempeño de alguna comisión de trabajo, eroguen con motivo de la asignación.
- g).- A los gastos necesarios para cumplir con las obligaciones que se derivan del presente estatuto;
- h).- A los demás gastos aprobados por la Asamblea, por el Comité Ejecutivo Nacional o por cualquier Secretario del Comité Ejecutivo Nacional para cumplir con las funciones y/o atribuciones que se derivan del presente ordenamiento;
- i).- El importe de las cuotas extraordinarias decretadas por el Sindicato, se destinarán exclusivamente para el fin acordado.
- ii).- Los demás gastos aprobados por la Asamblea y/o por el Comité Ejecutivo Nacional y que no se contemplan en el presente estatuto.

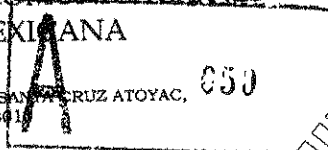
**ARTÍCULO 43º.** Las promociones sociales y las cuotas ordinarias deberán ser pagadas por cada agremiado dentro de los primeros 10 días de cada mes; el pago será hecho directamente ante la Secretaría del Interior y Finanzas del Comité del Sindicato. El Sindicato estipulará en los Contratos Colectivos de Trabajo, la posibilidad de que se descuente directamente del salario de cada agremiado, lo correspondiente a las cuotas sindicales a fin de que pueda ser entregado al Sindicato, extendiendo a los empleadores el recibo correspondiente.

**ARTÍCULO 44º.** Con el fin de incrementar el patrimonio del Sindicato así como ayudar con sus gastos de administración, los miembros se obligan a pagar una cuota ordinaria equivalente al importe hasta del 2.0% del total del salario que devenguen.

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE SERVICIOS, COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: AV. CUAUHTÉMOC No.1355, COLONIA SANTA CRUZ ATOYAC,  
DELEGACION BENITO JUÁREZ, MÉXICO, D.F., C.P. 03011



**ARTÍCULO 45°.-** El Comité Ejecutivo Nacional rendirá ante la Asamblea, un informe del estado que guarda el patrimonio del Sindicato conforme a lo establecido en este estatuto.

**CAPÍTULO VIII**  
**DE LA DISOLUCIÓN DEL SINDICATO**

**ARTÍCULO 46°.-** El sindicato sólo se disolverá por acuerdo de las DOS TERCERAS PARTES de sus miembros, representados por Delegados con poderes especiales para tomar esta decisión, la cual deberá ser aprobada en una Asamblea General Extraordinaria convocada especialmente para este objeto; acordada la liquidación, nombrarán tres liquidadores quienes procederán en la forma siguiente:

- I.- A pagar los adeudos que tenga el Sindicato para con terceras personas.
- II.- A repartir el saldo entre los miembros activos en pleno goce de sus derechos sindicales a prorrata.
- III.- Para los efectos anteriores se venderán en subasta pública los bienes muebles, inmuebles y en general, todas las posesiones del Sindicato.

**CAPÍTULO IX**  
**DE LA POLÍTICA DEL SINDICATO**

**ARTÍCULO 47°.-** El Sindicato no intervendrá en asuntos religiosos o políticos, pero sus miembros separadamente, quedan en libertad de hacerlo, según convenga a sus intereses particulares.

**ARTÍCULO 48°.-** El Sindicato podrá adherirse a cualquier Federación Sindical cuya ideología sea acorde a la del Sindicato, obligándose a cumplir con los estatutos de la misma, gozando de los beneficios emanados de la misma.

**TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO 1.-** Los presentes estatutos entraran en vigor a partir de la fecha en que sean aprobados.

## **ANEXO 2**

### **MUESTRA DE LA LISTA OFICIAL DE LAS CÉDULAS DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS OBRERO PATRONALES ANTE EL IMSS**



# SISTEMA ÚNICO DE AUTODETERMINACIÓN CÉDULA DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS

V.3.2.7

Registro Patronal: Y54-31251-10-6 RFC: ASE-001128-LB6 Período de Proceso: Noviembre-2009 Fecha de Proceso: 14/Dic/2009  
 Nombre o Razón Social: ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. Delegación IMSS: A DELEGACION SUR (DF) 40  
 Actividad: PRESTAR Y RECIBIR TODO TIPO DE SERVICIOS SubDelegación IMSS: PIEDAD NARVARTE 58  
 Domicilio: MONTERREY 100 COL ROMA Pop., Mun., / Deleg.D.F.: CUAUHTEMOC  
 Código Postal: 06700 Entidad: DISTRITO FEDERAL Prima de R.T. 0.60948 %

No. de Seguridad Social	Clave	Fecha	Días	SDI	Inc.	Aus.	C.F.	Exc.Pat.	Exc.Obr.	P.D.Pat.	P.D.Obr.	G.M.P.Pat.	G.M.P.Obr.	R.T.	I.V.Pat.	I.V.Obr.	G.P.S.	CLAVE DE UBICACION		
																		S	U	M A S
94-04-83-0383-1	Alta	24/11/2009	7	100.51	0	0	78.25	0.00	0.00	1.92	1.76	7.39	2.64	4.29	12.31	4.40	7.04	114.20	8.80	123.00
94-09-87-1755-9	M/S	01/11/2009	28	145.09	0	2	335.38	0.00	0.00	30.47	10.88	45.70	16.32	24.76	71.09	25.39	40.63	548.03	52.59	600.62
30-09-89-0197-5	M/S	01/11/2009	29	173.43	0	1	335.38	2.98	1.08	36.42	13.01	54.63	19.51	30.65	88.02	31.43	50.29	598.37	65.03	633.40
45-00-84-1587-4	M/S	01/11/2009	27	72.35	0	3	335.38	0.00	0.00	15.19	5.43	22.79	8.14	11.91	34.19	12.21	19.53	438.99	25.78	534.77
64-84-65-1764-3	M/S	01/11/2009	30	1370.00	0	0	335.38	397.85	144.67	287.70	102.75	431.55	154.13	250.50	719.25	256.88	411.00	2833.23	658.43	3491.66
01-07-88-1199-7	M/S	01/11/2009	28	122.47	0	2	335.38	0.00	0.00	25.72	9.19	38.58	13.78	20.90	60.01	21.43	34.29	514.88	44.40	559.28
20-09-89-2235-2	M/S	01/11/2009	30	87.94	0	0	335.38	0.00	0.00	18.47	6.60	27.70	9.89	16.08	46.17	16.49	26.38	470.18	32.98	503.16
20-97-80-0744-9	M/S	09/11/2009	22	99.71	0	0	245.94	0.00	0.00	15.36	5.48	23.03	8.23	13.37	38.39	13.71	21.94	358.03	27.42	385.45
45-06-89-2479-9	M/S	01/11/2009	30	122.92	0	0	335.38	0.00	0.00	25.81	9.22	38.72	13.83	22.48	64.53	23.05	36.58	523.80	46.10	569.90
11-07-83-0310-1	M/S	01/11/2009	30	170.19	0	0	335.38	1.91	0.69	35.74	12.76	53.61	19.15	31.12	89.35	31.91	51.06	598.17	64.51	662.68
28-04-85-0499-8	M/S	01/11/2009	4	132.95	0	0	44.72	0.00	0.00	3.72	1.33	5.58	1.99	3.24	9.31	3.32	5.32	71.89	6.64	78.53
Baja		04/11/2009																		
94-07-87-2387-4	Alta	23/11/2009	8	99.71	0	0	89.43	0.00	0.00	5.58	1.99	8.36	2.99	4.86	13.96	4.99	7.98	130.19	9.97	140.16
39-96-80-7300-5	M/S	01/11/2009	30	342.12	0	0	335.38	58.65	21.33	71.85	25.66	107.77	38.49	62.55	179.61	64.15	102.64	916.45	149.63	1,068.08
11-02-76-0285-0	M/S	01/11/2009	30	383.12	0	0	335.38	72.18	26.25	80.46	28.73	120.88	43.10	70.05	201.14	71.84	114.94	994.83	169.92	1,164.75
30-99-80-1855-7	M/S	02/11/2009	27	116.33	0	2	324.20	0.00	0.00	23.61	8.43	35.42	12.65	19.14	54.97	19.63	31.41	488.75	40.71	529.46

S U M A S  
 Patronal: 114.20  
 Obrera: 8.80  
 SubTotal: 123.00

Enfermedades y Maternidad: 7.39  
 P.D.Obr.: 1.76  
 G.M.P.Pat.: 45.70  
 P.D.Pat.: 10.88  
 Exc.Pat.: 36.42  
 Exc.Obr.: 13.01  
 G.M.P.Obr.: 22.79  
 R.T.: 8.14  
 I.V.Pat.: 34.19  
 I.V.Obr.: 12.21  
 G.P.S.: 438.99  
 Prima de R.T.: 0.60948 %

Aguilar Hernandez Jose Luis *Baja*  
 Aguilar Hernandez Juan Jose *Baja*  
 Aguilar Hernandez Oswaldo *Activo*  
 Aguilar Barraran Raul Mauricio *Sin cargo*  
 Aguilar Lemus Alma Alicia *Baja*  
 Aguilar Llampallas Arianna Denisse *Baja*  
 Aguilar Llanes Jessica *Baja*  
 Aguilar Marin Martha Patricia *Activo*  
 Aguilar Medina Martin *Activo*  
 Aguilar Mendez Martin *Activo*  
 Aguilar Mendoza Christian Roman *Baja*

Aguilar Mendoza Israel *Activo*  
 Aguilar Mondragon Elia *Activo*  
 Aguilar Morales Santiago Jacoro *Activo*  
 Aguilar Moreno Jose Luis *Activo / dos empleados*



# SISTEMA ÚNICO DE AUTODETERMINACIÓN CÉDULA DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS

V 3.2.7

Registro Patronal: Y54-31251-10-6 RFC: ASE-001129-LB6 Período de Proceso: Noviembre-2009 Fecha de Proceso: 14/Dic/2009  
 Nombre o Razón Social: ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. Area Geográfica: A Página: 11  
 Actividad: PRESTAR Y RECIBIR TODO TIPO DE SERVICIOS Delegación IMSS: DELEGACION SUR (DF) 40  
 Domicilio: MONTERREY 100 COL ROMA SubDelegación IMSS: PIEDAD NARVARTE 58  
 Código Postal: 06700 Entidad: DISTRITO FEDERAL Pobl., Mun. / Deleg.D.F.: CUAUHTEMOC  
 Prima de R.T. 0.60948 %

Clave	Fecha	Días	SDI	Inc.	Aus.	C.F.	Exc.Pat.	Exc.Obr.	P.D.Pat.	P.D.Obr.	G.M.P.Pat.	G.M.P.Obr.	R.T.	I.V.Pat.	I.V.Obr.	G.P.S.	CLAVE DE UBICACION				
																	Patronal	Obrera	SubTotal		
NOMBRE														RFC/CURP							
Enfermedades y Maternidad														S U M A S							
30-03-84-3275-0	M/S	01/11/2009	30	249.39	0	0	335.38	28.05	10.20	52.37	18.70	78.56	AIAA-840112-	28.06	45.60	130.93	46.76	74.82	745.71	103.72	849.43
28-08-90-1122-6							ALCALA ALCALA CRUZ EMMANUEL						AAAC-900503-	17.56	28.54	81.96	29.27	46.83	574.66	58.54	633.20
37-89-70-3808-1	M/S	01/11/2009	29	285.43	0	1	335.38	39.94	14.52	59.94	21.41	89.91	AAGG-700920-	32.11	50.45	144.86	51.73	82.77	803.25	119.77	923.02
45-06-88-2570-7	Alta	11/11/2009	20	99.71	0	0	223.58	0.00	0.00	13.96	4.99	20.94	AAHO-880704-JA3	7.48	12.15	34.90	12.46	19.94	325.47	24.93	350.40
30-09-89-0090-2	M/S	01/11/2009	28	135.23	0	2	335.38	0.00	0.00	28.40	10.14	42.60	AASN-891130-	15.21	23.08	66.26	23.67	37.86	533.58	49.02	582.60
01-08-85-0460-8	M/S	01/11/2009	28	118.84	0	2	335.38	0.00	0.00	24.96	8.91	37.43	AARF-851209-	13.37	20.28	58.23	20.80	33.28	509.56	43.08	552.64
92-08-87-1748-0	M/S	01/11/2009	29	413.78	0	1	335.38	82.30	29.93	86.89	31.03	130.34	AAEA-871008-	46.55	73.14	209.99	75.00	120.00	1,038.04	182.51	1,220.55
01-04-85-0392-2							ALCANTARA LOPEZ LILIANA						AALL-850625-	16.46	26.76	76.82	27.44	43.90	559.68	54.87	614.55
30-04-85-2815-9							ALCANTARA LOPEZ MARCOS						AALM-850424-BG7	5.28	8.57	24.62	8.79	14.07	206.03	17.59	223.62
68-82-77-3878-8	M/S	01/11/2009	30	353.77	0	0	335.38	62.49	22.72	74.29	26.53	111.44	AAMM-770824-SJ4	39.80	64.68	185.73	66.33	106.13	940.14	155.38	1,095.52
20-03-86-0220-5	Alta	19/11/2009	12	116.33	0	0	134.15	0.00	0.00	9.77	3.49	14.66	AANO-860607-4F0	5.23	8.51	24.43	8.72	13.96	205.48	17.44	222.92
39-96-77-3641-2	M/S	01/11/2009	30	536.17	30	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	AAQF-771021-N4A	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
92-04-81-1605-4							ALCANTARA QUINTANA FANNY LILIANA						AARD-810510-	72.32	117.54	337.51	120.54	192.86	1,478.69	298.50	1,777.19
30-02-84-0149-2	M/S	01/11/2009	30	91.84	0	0	335.38	0.00	0.00	19.29	6.89	28.93	AARS-840124-	10.33	16.79	48.22	17.22	27.55	476.16	34.44	510.60
20-08-86-0055-4	M/S	01/11/2009	29	132.60	0	1	335.38	0.00	0.00	27.85	9.95	41.77	AATA-861010-4E6	14.92	23.44	67.29	24.03	38.45	534.18	48.90	583.08
28-07-88-2308-6	M/S	01/11/2009	23	104.73	0	7	335.38	0.00	0.00	21.99	7.85	32.99	AAGS-880203-DX7	11.78	14.68	42.15	15.05	24.09	471.28	34.68	505.96



# SISTEMA ÚNICO DE AUTODETERMINACIÓN CÉDULA DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS

V 3.2.

Fecha de Proceso: 14/Dic/2009

Página: 14

Periodo de Proceso: Noviembre-2009

Y54-31251-10-6 RFC: ASE-001129-LB6

Area Geográfica: A

Registro Patronal: ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V.

DELEGACION SUR (DF) 40

Nombre o Razón Social: PRESTAR Y RECIBIR TODO TIPO DE SERVICIOS

Delegación IMSS:

Actividad: MONTERREY 100 COL ROMA

SubDelegación IMSS: PIEDAD NARVARTE 58

Domicilio: Entidad: DISTRITO FEDERAL

Pob., Mun. / Deleg.D.F.: CUAUHTEMOC

Código Postal: 06700

Prima de R.T. 0.60948 %

Clave	Fecha	Días	SDI	Inc.	Aus.	C.F.	Exc.Pat.	Enfermedades y Maternidad	P.D. Obr.	G.M.P. Pat.	G.M.P. Obr.	R.T.	I.V. Pat.	I.V. Obr.	G.P.S.	CLAVE DE UBICACION			
																Patronal	Obrera	SubTotal	
11-91-73-4383-9																			
M/S	01/11/2009	29	196.68	0	1	335.38	10.65	3.87	41.30	14.75	61.95	22.13	34.76	99.82	35.65	57.04	640.90	76.40	717.30
11-08-87-0789-5																			
M/S	01/11/2009	23	136.54	0	7	335.38	0.00	0.00	28.67	10.24	43.01	15.36	19.14	54.96	19.63	31.40	512.56	45.23	557.79
28-97-80-0105-6																			
M/S	01/11/2009	29	135.65	0	1	335.38	0.00	0.00	28.49	10.17	42.73	15.26	23.98	68.84	24.59	39.34	538.76	50.02	588.78
01-02-84-0402-6																			
M/S	01/11/2009	28	117.57	0	2	335.38	0.00	0.00	24.69	8.82	37.03	13.23	20.06	57.61	20.57	32.92	507.69	42.62	550.31
92-02-84-6873-1																			
M/S	01/11/2009	29	140.48	0	1	335.38	0.00	0.00	29.50	10.54	44.25	15.80	24.83	71.29	25.46	40.74	545.99	51.80	597.79
96-09-90-8139-8																			
M/S	09/11/2009	4	87.94	0	6	89.43	0.00	0.00	4.92	1.76	7.39	2.64	1.07	3.08	1.10	1.76	107.65	5.50	113.15
Baja	13/11/2009	4	132.95	0	1	55.90	0.00	0.00	4.65	1.66	6.98	2.49	3.24	9.31	3.32	5.32	85.40	7.47	92.87
28-08-89-1498-2																			
M/S	01/11/2009	28	157.75	0	2	335.38	0.00	0.00	33.13	11.83	49.69	17.75	26.92	77.30	27.61	44.17	566.59	57.19	623.78
96-93-76-0874-7																			
M/S	01/11/2009	12	116.33	0	0	134.15	0.00	0.00	9.77	3.49	14.66	5.23	8.51	24.43	8.72	13.96	205.48	17.44	222.92
01-08-87-0031-3																			
M/S	01/11/2009	29	72.01	0	1	335.38	0.00	0.00	15.12	5.40	22.68	8.10	12.73	36.55	13.05	20.88	443.34	26.55	469.89
94-02-85-0631-2																			
M/S	01/11/2009	30	156.11	0	0	335.38	0.00	0.00	32.78	11.71	49.17	17.56	28.54	81.96	29.27	46.83	574.66	58.54	633.20
45-98-80-2312-8																			
M/S	01/11/2009	5	88.18	0	0	55.90	0.00	0.00	3.09	1.10	4.63	1.65	2.69	7.72	2.76	4.41	78.44	5.51	83.95
01-07-89-1439-5																			
M/S	01/11/2009	25	101.48	0	0	279.48	0.00	0.00	17.76	6.34	26.64	9.51	15.46	44.40	15.86	25.37	409.11	31.71	440.82
30-07-71-0133-2																			
M/S	01/11/2009	28	100.26	0	2	335.38	0.00	0.00	21.05	7.52	31.58	11.28	17.11	49.13	17.55	28.07	482.32	36.35	518.67
45-06-87-5698-5																			
M/S	01/11/2009	29	90.95	0	1	335.38	41.61	15.13	61.00	21.79	91.50	32.68	51.34	147.42	52.65	84.24	812.49	122.25	934.74
37-92-68-0793-6																			
M/S	01/11/2009	30	1370.00	0	0	335.38	397.85	144.57	287.70	102.75	431.55	154.13	250.50	719.25	256.88	411.00	2,833.23	656.43	3,491.66

GERENTE S & RECURSOS HUMANOS En ATENTO MEXICO / DE ATENCIÓN AL CLIENTE





# SISTEMA ÚNICO DE AUTODETERMINACIÓN CÉDULA DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS

V.3.2.7

Fecha de Proceso: 14/Dic/2009  
Página: 46

Período de Proceso: Noviembre-2009

Registro Patronal: Y54-31251-10-6 RFC: ASE-001129-LB6  
 Nombre o Razón Social: ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V.  
 Actividad: PRESTAR Y RECIBIR TODO TIPO DE SERVICIOS  
 Domicilio: MONTERREY 100 COL ROMA  
 Código Postal: 06700 Entidad: DISTRITO FEDERAL

Area Geográfica: A DELEGACION SUR (DF) 40  
 Delegación IMSS: PIEDAD NARVARTE 58  
 SubDelegación IMSS: PIEDAD NARVARTE 58  
 Pop., Mun. / Deleg.D.F.: CUAUHTEMOC  
 Prima de R.T. 0.60948 %

Clave	Fecha	Dias	No. de Seguridad Social	NOMBRE	Enfermedades y Maternidad		G.M.P. Obr.	G.M.P. Pat.	R.T.	I.V. Pat.	I.V. Obr	G.P.S.	S U M A S							
					Exc. Obr.	Exc. Pat.							Patronal	Obrera	SubTotal					
37-01-83-0950-2	02/11/2009	29	Alta	BARAJAS BENITEZ ERIKA LORENA	0	0	324.20	0.00	0.00	23.77	8.49	35.65	12.73	20.68	59.42	21.22	33.95	497.68	42.44	540.12
07-09-84-0089-3	03/11/2009	7	Alta	BARAJAS CHAVEZ JOSE LUIS	0	0	78.25	0.00	0.00	4.89	1.74	7.33	2.62	4.25	12.21	4.36	6.98	113.91	8.72	122.63
30-08-91-1349-9	09/11/2009	7	Baja	BARAJAS LAZCANO JOSE IGNACIO	0	0	44.72	0.00	0.00	2.49	0.89	3.74	1.33	1.08	3.11	1.11	1.72	56.92	3.33	60.25
M/S	01/11/2009	2	M/S	BARAJAS LAZCANO JOSE IGNACIO	0	2	44.72	0.00	0.00	2.49	0.89	3.74	1.33	1.08	3.11	1.11	1.72	56.92	3.33	60.25
M/S	05/11/2009	21	M/S	BARAJAS LAZCANO JOSE IGNACIO	0	5	290.66	0.00	0.00	21.35	7.63	32.03	11.44	15.02	43.12	15.40	24.64	426.82	34.47	461.29
11-08-87-0351-4	30/11/2009	1	Alta	BARAJAS OLEA JAEN CARLOS	0	0	11.18	0.00	0.00	0.96	0.34	1.43	0.51	0.83	2.39	0.85	1.37	18.16	1.70	19.86
37-89-66-1562-4	01/11/2009	19	M/S	BARAJAS PEREZ HILDA GEORGINA	0	0	335.38	397.85	144.67	287.70	102.75	431.55	154.13	250.50	719.25	256.88	411.00	2,833.23	658.43	3,491.66
20-00-84-0767-6	01/11/2009	19	M/S	BARAJAS PLATA OLGA DANIELA	0	1	223.58	8.38	3.05	28.35	10.12	42.52	15.19	23.45	67.33	24.05	38.47	432.08	52.41	484.49
M/S	21/11/2009	10	M/S	BARAJAS PLATA OLGA DANIELA	0	0	111.79	7.73	2.81	16.42	5.87	24.64	8.80	14.30	41.06	14.67	23.46	239.40	32.15	271.55
94-06-88-2786-7	01/11/2009	4	M/S	BARAJAS VILLALOBOS MARTZ HEBERY	0	7	122.97	0.00	0.00	10.65	3.80	15.97	5.70	3.37	9.68	3.46	5.53	168.17	12.96	181.13
M/S	12/11/2009	19	M/S	BARAJAS VILLALOBOS MARTZ HEBERY	0	0	212.40	0.00	0.00	13.97	4.99	20.95	7.48	12.16	34.92	12.47	19.95	314.35	24.94	339.29
37-05-87-1424-9	01/11/2009	29	M/S	BARBA AVILA JAWER EDUARDO	0	1	335.38	0.00	0.00	26.30	9.39	39.45	14.09	22.13	63.55	22.70	36.32	523.13	46.18	569.31
96-08-88-0350-5	01/11/2009	27	M/S	BARBONTIN SEGUNDO JUAN CARLOS	0	3	335.38	0.00	0.00	23.48	8.38	35.21	12.58	18.40	52.82	18.86	30.18	495.47	39.82	535.29
94-08-89-1927-2	01/11/2009	29	M/S	BARBONTIN SEGUNDO OMAR	0	1	335.38	0.00	0.00	30.08	10.74	45.12	16.11	25.32	72.69	25.96	41.54	550.13	52.81	602.94
45-07-88-5452-3	01/11/2009	29	M/S	BARBOSA BARTOLO JUAN ANTONIO	0	1	335.38	0.00	0.00	24.11	8.61	36.17	12.92	20.29	58.27	20.81	33.29	507.51	42.34	549.85
01-03-85-1204-0	01/11/2009	29	M/S	BARBOSA HERNANDEZ FERNANDO	0	1	335.38	0.00	0.00	30.92	11.04	46.39	16.57	26.03	74.73	26.69	42.71	556.16	54.30	610.46
35-06-90-0201-8	01/11/2009	26	M/S	BARBOSA TOVAR MARIA DE JESUS	0	4	335.38	0.00	0.00	25.89	9.25	38.84	13.87	19.54	56.10	20.03	32.06	507.81	43.15	550.96
37-03-84-1958-8	03/11/2009	28	Alta	BARCENAS ALVAREZ SANDRA MONSERRAT	0	0	313.02	0.00	0.00	19.54	6.98	29.31	10.47	17.02	48.86	17.45	27.92	455.67	34.90	490.57
94-09-91-6012-2	02/11/2009	29	Alta	BARCENAS AMEZCUA KARLA CECILIA	0	0	324.20	0.00	0.00	17.85	6.38	26.78	9.56	15.54	44.63	15.94	25.50	454.50	31.88	486.38

DECLARACION DE LA VIDA DE LA MUJER



# SISTEMA ÚNICO DE AUTODETERMINACIÓN CÉDULA DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS

V.3.27

Registro Patronal: Y54-31251-10-6 RFC: ASE-001129-LB6 Período de Proceso: Noviembre-2009 Fecha de Proceso: 14/Dic/2009  
 Nombre o Razón Social: ATENCIÓN SERVICIOS S.A. DE C.V. Area Geográfica: A Delegación IMSS: DELEGACION SUR (DF) 40 Página: 42  
 Actividad: PRESTAR Y RECIBIR TODO TIPO DE SERVICIOS SubDelegación IMSS: PIEDAD NARVARTE 58  
 Domicilio: MONTERREY 100 COL ROMA Pob., Mun. / Deleg.D.F.: CUAUHTEMOC  
 Código Postal: 06700 Entidad: DISTRITO FEDERAL Prima de R.T. 0.60948 %

Clave	Fecha	Días	SDI	Inc.	Aus.	C.F.	Exc.Pat.	Exc.Obr.	P.D.Pat.	P.D.Obr.	G.M.P.Pat.	G.M.P.Obr.	R.T.	I.V.Pat.	I.V.Obr.	G.P.S.	S U M A S		
																	Patronal	Obrera	
94-09-90-0628-3	01/11/2003	30	117.80	0	0	335.38	0.00	0.00	24.74	8.84	37.11	13.25	21.54	61.85	22.09	35.34	515.96	44.18	560.14
04-06-99-0947-0																	8251089		
M/S 01/11/2003		29	91.63	0	1	335.38	0.00	0.00	19.24	6.87	28.86	10.31	16.20	46.50	16.61	26.57	472.75	33.79	506.54
20-08-83-0310-0																	4208032		
M/S 01/11/2003		29	188.67	0	1	335.38	8.01	2.91	39.62	14.15	59.43	21.23	33.35	95.75	34.20	54.71	626.25	72.49	698.74
20-08-90-0241-2																	193398		
Alta 17/11/2003		14	87.94	0	0	156.51	0.00	0.00	8.62	3.08	12.93	4.62	7.50	21.55	7.69	12.31	219.42	15.39	234.81
30-02-84-0652-5																	4208148		
M/S 01/11/2003		28	178.14	0	2	335.38	4.53	1.65	37.41	13.36	56.11	20.04	30.40	87.29	31.17	49.88	601.00	66.22	667.22
39-98-76-0891-4																	1210636		
28-01-71-0064-6																	210162		
20-09-90-3282-1																	8253415		
Alta 30/11/2003		1	83.09	0	0	11.18	0.00	0.00	0.58	0.21	0.87	0.31	0.51	1.45	0.52	0.83	15.42	1.04	16.46
88-95-75-0156-9																	21070		
M/S 01/11/2003		29	343.50	0	1	335.38	59.10	21.49	72.14	25.76	108.20	38.64	60.71	174.33	62.26	99.62	909.48	148.15	1,057.63
90-99-83-0166-8																	4207328		
M/S 16/11/2003		15	215.88	0	0	167.69	8.49	3.09	22.67	8.10	34.00	12.14	19.74	56.67	20.24	32.38	341.64	43.57	385.21
39-92-73-6540-1																	193271		
M/S 20/11/2003		15	251.51	0	0	167.69	14.37	5.23	26.41	9.43	39.61	14.15	22.99	66.02	23.58	37.73	374.82	52.39	427.21
11-07-84-1704-2																	1126859		
M/S 01/11/2003		11	87.94	0	1	212.40	0.00	0.00	11.70	4.18	17.54	6.27	9.65	27.70	9.89	15.83	294.82	20.34	315.16
45-06-86-3561-9																	1126859		
M/S 02/11/2003		30	118.25	0	0	335.38	0.00	0.00	24.83	8.87	37.25	13.30	21.62	62.08	22.17	35.48	516.64	44.34	560.98
20-03-82-1145-2																	22013232		
M/S 16/11/2003		14	87.94	0	0	156.51	0.00	0.00	8.62	3.08	12.93	4.62	7.50	21.55	7.69	12.31	219.42	15.39	234.81
20-09-88-1337-9																	5122		
M/S 01/11/2003		15	116.33	0	0	167.69	0.00	0.00	12.21	4.36	18.32	6.54	10.64	30.54	10.91	17.45	256.85	21.81	278.66
20-03-82-1145-2																	5122		
M/S 01/11/2003		28	165.06	0	2	335.38	0.22	0.08	34.66	12.38	51.99	18.57	28.17	80.88	28.89	46.22	577.52	59.92	637.44
20-09-88-1337-9																	122061793		
M/S 06/11/2003		6	83.09	0	0	67.08	0.00	0.00	3.49	1.25	5.23	1.87	3.04	8.72	3.12	4.99	92.55	6.24	98.79

Suma Total: 3,491.66



# SISTEMA ÚNICO DE AUTODETERMINACIÓN CÉDULA DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS

V 3.2.7

**Registro Patronal:** Y54-31251-10-6 **RFC:** ASE-001129-LB6 **Período de Proceso:** Noviembre-2009 **Fecha de Proceso:** 14/Dic/2009  
**Nombre o Razon Social:** ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. **Area Geográfica:** A **Página:** 55  
**Actividad:** PRESTAR Y RECIBIR TODO TIPO DE SERVICIOS **SubDelegación IMSS:** DELEGACION SUR (DF) 40 **Delegación IMSS:** DELEGACION SUR (DF) 40  
**Domicilio:** MONTERREY-100 COL ROMA **SubDelegación IMSS:** PIEDAD NARVARTE 58 **SubDelegación IMSS:** PIEDAD NARVARTE 58  
**Código Postal:** 06700 **Entidad:** DISTRITO FEDERAL **Primera de R.T.:** 0.60948 % **Prima de R.T.:** 0.60948 %

No. de Seguridad Social		NOMBRE										RFCICURP				CLAVE DE UBICACIÓN							
Clave	Fecha	Dias	SDI	Inc.	Aus.	C.F.	Exc.Pat.	Exc.Obr.	P.D.Pat.	P.D.Obr.	G.M.P.	Pat.	G.M.P.	Obr.	R.T.	I.V.Pat.	I.V.Obr.	G.P.S.	Patronal	Obrera	SubTotal		
28-08-85-0718-2																							
M/S	01/11/2009	28	104.70	0	2	335.38	0.00	0.00	21.99	7.85	32.98					11.78	17.87	51.30	18.32	29.32	488.84	37.95	526.79
45-04-86-4642-1																							
M/S	01/11/2009	26	86.42	0	4	335.38	0.00	0.00	18.15	6.48	27.22					9.72	13.69	39.32	14.04	22.47	456.23	30.24	486.47
M/S	01/11/2009	29	138.70	0	1	335.38	0.00	0.00	29.13	10.40	43.69					15.60	24.52	70.39	25.14	40.22	543.33	51.14	594.47
M/S	01/11/2009	30	109.12	0	0	335.38	0.00	0.00	22.92	8.18	34.37					12.28	19.95	57.29	20.46	32.74	502.65	40.92	543.57
Alta	24/11/2009	7	99.71	0	0	78.25	0.00	0.00	4.89	1.74	7.33					2.62	4.25	12.21	4.36	6.98	113.91	8.72	122.63
M/S	01/11/2009	28	169.21	0	2	335.38	1.59	0.58	35.53	12.69	53.30					19.04	28.88	82.91	29.61	47.38	584.97	61.92	646.89
Alta	19/11/2009	12	116.33	0	0	134.15	0.00	0.00	9.77	3.49	14.66					5.23	8.51	24.43	8.72	13.96	205.48	17.44	222.92
M/S	01/11/2009	28	68.04	0	2	335.38	0.00	0.00	14.29	5.10	21.43					7.65	11.61	33.34	11.91	19.05	435.10	24.66	459.76
M/S	01/11/2009	30	90.89	0	0	335.38	0.00	0.00	19.09	6.82	28.63					10.23	16.62	47.72	17.04	27.27	474.71	34.09	508.80
M/S	01/11/2009	28	261.79	0	2	335.38	32.14	11.69	54.98	19.63	82.46					29.45	44.68	128.28	45.81	73.30	751.22	106.58	857.80
M/S	01/11/2009	30	151.79	0	0	335.38	0.00	0.00	31.88	11.38	47.81					17.08	27.75	79.69	28.46	45.54	568.05	56.92	624.97
M/S	01/11/2009	29	125.15	0	1	335.38	0.00	0.00	26.28	9.39	39.42					14.08	22.12	63.51	22.68	38.29	523.00	46.15	569.15
M/S	01/11/2009	30	1,370.00*	0	0	335.38	397.85	144.67	287.70	102.75	431.55					154.13	250.50	719.25	256.88	411.00	2,833.23	658.43	3,491.66
M/S	01/11/2009	29	213.10	0	1	335.38	16.07	5.84	44.75	15.98	67.13					23.97	37.67	108.15	38.62	61.80	670.95	84.41	755.36
M/S	01/11/2009	30	293.67	0	0	335.38	42.66	15.51	61.67	22.03	92.51					33.04	53.70	154.18	55.06	86.10	828.20	125.64	953.84
M/S	01/11/2009	29	138.25	0	1	335.38	0.00	0.00	29.03	10.37	43.55					15.55	24.44	70.16	25.06	40.09	542.65	50.98	593.63

**RECIBO DE PAGO**

**RECIBO DE PAGO**



# SISTEMA ÚNICO DE AUTODETERMINACIÓN CÉDULA DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS

V 3.2.7

Registro Patronal: Y54-31251-10-6 RFC: ASE-001129-LB6 Período de Proceso: Noviembre-2009 Fecha de Proceso: 14/Di./2009  
 Nombre o Razón Social: ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. Area Geográfica: A Delegación IMSS: DELEGACION SUR (DF) 40 Página: 267  
 Actividad: PRESTAR Y RECIBIR TODO TIPO DE SERVICIOS SubDelegación IMSS: PIEDAD NARVARTE 58  
 Domicilio: MONTERREY 100 COL ROMA Pobl., Mun. / Deleg.D.F.: CUAUHTEMOC  
 Código Postal: 06700 Entidad: DISTRITO FEDERAL Prima de R.T. 0.60948 %

Clave	Fecha	Días	NOMBRE			R.F.C./CURP	CLAVE DE UBICACIÓN					SubTotal							
			Enfermedades y Maternidad	Exc.Pat.	Exc.Obr.		P.D.Pat.	P.D.Obr.	G.M.P.Pat.	G.M.P.Obr.	R.T.		I.V.Pat.	I.V.Obr.	G.P.S.	Patronal	Obrera		
30-06-88-1324-3			HIRA-880801-193091																
M/S	05/11/2009	2	87.94	0	2	44.72	0.00	0.00	2.46	0.88	3.69	1.32	1.07	3.08	1.10	1.76	56.78	3.30	60.08
	11-06-88-0171-3	24	116.33	0	2	290.66	0.00	0.00	21.17	7.56	31.76	11.34	17.02	48.86	17.45	27.92	437.39	36.35	473.74
M/S	01/11/2009	30	195.98	0	0	335.38	10.42	3.79	41.16	14.70	61.73	22.05	35.83	102.89	36.75	58.79	646.20	77.29	723.49
M/S	01/11/2009	23	109.27	0	7	335.38	0.00	0.00	22.95	8.20	34.42	12.29	15.32	43.98	15.71	25.13	477.18	36.20	513.38
M/S	20/11/2009	18	87.94	0	1	212.40	0.00	0.00	11.70	4.18	17.54	6.27	9.65	27.70	9.89	15.83	294.82	20.34	315.16
M/S	20-06-85-0109-3	11	116.33	6	0	55.90	0.00	0.00	4.07	1.45	6.11	2.18	3.55	10.18	3.64	5.82	85.63	7.27	92.90
M/S	01/11/2009	23	177.54	0	7	335.38	4.34	1.58	37.28	13.32	55.93	19.97	24.89	71.46	25.52	40.83	570.11	60.39	630.50
M/S	01/11/2009	29	147.09	0	1	335.38	0.00	0.00	30.89	11.03	46.33	16.55	26.00	74.65	26.66	42.66	555.91	54.24	610.15
M/S	01/11/2009	25	99.71	0	5	335.38	0.00	0.00	20.94	7.48	31.41	11.22	15.19	43.62	15.58	24.93	471.47	34.28	505.75
M/S	01/11/2009	30	286.80	0	0	335.38	44.35	16.13	62.75	22.41	94.12	33.62	54.83	156.87	56.03	89.64	837.74	128.19	965.93
M/S	02/11/2009	29	87.94	0	0	324.20	0.00	0.00	17.85	6.38	26.78	9.56	15.54	44.63	15.94	25.50	454.50	31.88	486.38
M/S	01/11/2009	28	150.71	0	2	335.38	0.00	0.00	31.65	11.30	47.47	16.95	25.72	73.85	26.37	42.20	556.27	54.62	610.89
M/S	01/11/2009	30	1,065.84	0	0	335.38	297.48	108.17	223.83	79.94	335.74	119.91	194.88	559.57	199.85	319.75	2,266.63	507.87	2,774.50
M/S	01/11/2009	30	236.85	0	0	335.38	23.91	8.69	49.74	17.76	74.61	26.65	43.31	124.35	44.41	71.06	722.36	97.51	819.87
M/S	01/11/2009	28	156.07	0	2	335.38	0.00	0.00	32.77	11.71	49.16	17.56	26.63	76.47	27.31	43.70	564.11	56.58	620.69
M/S	01/11/2009	30	218.93	0	0	335.38	17.99	6.54	45.98	16.42	68.96	24.63	40.03	114.94	41.05	65.68	688.96	88.64	777.60
M/S	01/11/2009	29	133.27	0	1	335.38	0.00	0.00	27.99	10.00	41.98	14.99	23.56	67.63	24.16	38.65	535.19	49.15	584.34





# SISTEMA ÚNICO DE AUTODETERMINACIÓN CÉDULA DE DETERMINACIÓN DE CUOTAS

V 3.2.7

Registro Patronal: Y54-31251-10-6 RFC: ASE-001129-LB6 Período de Proceso: Noviembre-2009 Fecha de Proceso: 14/Dic/2009  
 Nombre o Razón Social: ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. Area Geográfica: A Delegación IMSS: DELEGACION SUR (DF) 40 Página: 263  
 Actividad: PRESTAR Y RECIBIR TODO TIPO DE SERVICIOS SubDelegación IMSS: PIEDAD NARVARTE 58  
 Domicilio: MONTERREY 100 COL ROMA Pop., Mun. / Deleg.D.F.: CUAUHTEMOC  
 Código Postal: 06700 Entidad: DISTRITO FEDERAL Prima de R.T. 0.60948 %

Clave	Fecha	Días	SDI	Inc.	Aus.	C.F.	Exc.Pat.	Exc.Obr.	P.D.Pat.	P.D.Obr.	G.M.P.Pat.	G.M.P.Obr.	R.T.	I.V.Pat.	I.V.Obr.	G.P.S.	CLAVE DE UBICACIÓN			
																	Patronal	Obrera		
94-08-86-0332-2																				
07-08-79-0096-0																				
M/S 01/11/2009		28	190.36	0	2	335.38	8.57	3.12	39.98	14.28	59.96			21.42	32.49	93.28	1127044	622.96	72.13	695.09
42-09-90-2674-4																				
Alta 02/11/2009		28	87.94	0	1	324.20	0.00	0.00	17.85	6.38	26.78			9.56	15.01	43.09	4210133	451.55	31.33	482.88
37-92-73-3017-7																				
M/S 01/11/2009		27	158.92	0	3	335.38	0.00	0.00	33.37	11.92	50.06			17.88	26.15	75.09	4317	562.96	56.62	619.58
07-07-88-0334-8																				
M/S 01/11/2009		28	181.76	0	2	335.38	5.73	2.08	38.17	13.63	57.25			20.45	31.02	89.06	1527438	607.50	67.97	675.47
39-00-82-1379-3																				
Alta 02/11/2009		25	87.94	0	4	324.20	0.00	0.00	17.85	6.38	26.78			9.56	13.40	38.47	4210143	442.69	29.68	472.37
20-99-77-0150-4																				
M/S 01/11/2009		30	1,370.00	0	0	335.38	397.85	144.67	287.70	102.75	431.55			154.13	250.50	719.25	62	2,833.23	658.43	3,491.66
90-96-80-0991-1																				
07-06-88-0557-5																				
M/S 01/11/2009		29	119.54	0	1	335.38	0.00	0.00	25.10	8.97	37.66			29.09	47.26	135.69	210163	762.59	108.21	870.80
28-99-80-1963-3																				
M/S 01/11/2009		30	282.07	0	0	335.38	38.83	14.12	59.23	21.16	88.85			13.45	21.13	60.67	22011341	514.61	44.09	558.70
21-02-75-1239-7																				
Alta 18/11/2009		13	99.71	0	0	145.33	0.00	0.00	9.07	3.24	13.61			4.86	7.90	22.68	4210232	306.57	119.90	926.47
28-07-91-0391-8																				
Alta 06/11/2009		25	99.71	0	0	279.48	0.00	0.00	17.45	6.23	26.17			9.35	15.19	43.62	4210188	406.84	31.16	438.00
96-00-77-0098-7																				
M/S 01/11/2009		30	137.11	0	0	335.38	0.00	0.00	28.79	10.28	43.19			15.42	25.07	71.98	4205130	545.54	51.41	596.95
11-07-84-1157-3																				
M/S 01/11/2009		30	142.59	0	0	335.38	0.00	0.00	29.94	10.69	44.92			16.04	26.07	74.86	4208674	553.95	53.47	607.42
94-06-84-2422-3																				
M/S 01/11/2009		30	342.12	0	0	335.38	58.65	21.33	71.85	25.66	107.77			38.49	62.55	179.61	151751	918.45	149.63	1,068.08
30-09-90-1622-3																				
M/S 01/11/2009		30	121.02	0	0	335.38	0.00	0.00	25.41	9.08	38.12			13.61	22.13	63.54	4209763	520.89	45.38	566.27

EGAL PARA EL DTE ENTE  
 30 1,370.00  
 30 258.49  
 30 342.12

### **ANEXO 3**

**MUESTRA DE LA LISTA PRESENTADA POR EL  
ENTONCES "SINDICATO PROGRESISTA DE  
TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA",  
BASADA EN LAS CÉDULAS DE DETERMINACIÓN DE  
CUOTAS OBRERO PATRONALES ANTE EL IMSS**

leus 8/2010

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA  
RGTO. 4207

LEÓN FELIPE No. 164, COLONIA TLACOPAC, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, MÉXICO, D.F., C.P.  
01049

SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA  
VS.

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA  
Y  
ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.  
EXP: 475/2009 Y SUS ACUMULADOS  
476/2009 Y 4/2010

JUN 30 PM 12:17  
SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

H. JUNTA LOCAL ESPECIAL NÚMERO DIEZ DE LA LOCAL  
DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.

H. SECRETARIA AUXILIAR DE CONFLICTOS COLECTIVOS

MARÍA DEL CARMEN ISABEL ESPINAL SOUZA, Secretaria General del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA MEXICANA, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones el ubicado en León Felipe No. 164, Colonia Tlacopac, Delegación Álvaro Obregón, México, D.F., C.P. 01049, respetuosamente comparecemos para exponer:

Que por medio del presente escrito y visto el contenido del acuerdo dictado por esta H. Junta el 29 de junio de 2010 y en especial de la documentación exhibida por la empresa demandada, me permito señalar que la documentación que deberá servir de base para el desahogo de la prueba de recuento es la que se hace consistir en las Cédulas de Determinación de Cuotas Obrero Patronales ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, al constituir el elemento documental idóneo que permite verificar el nombre y número de trabajadores que en la actualidad se encuentran prestando sus servicios para la empresa demandada y que de acuerdo a su fecha de ingreso tienen derecho a participar en la diligencia de recuento.

Conforme a la información proporcionada por la empresa codemandada, únicamente podrán acudir a emitir su voto las personas que a continuación se precisan, previo al acreditamiento de su identidad:

- 1 ABARCA MARTINEZ DIANA PALOMA
- 2 ABARCA ROMERO IRVIN EMMANUEL
- 3 ABARCA ZAFRA YUNUEN ISABEL
- 4 ACATECATL CAMARENA ALAN JAFETH
- 5 ACEVEDO GALICIA MARLENE
- 6 ACEVEDO JACINTO MONICA
- 7 ACEVEDO MARTINEZ KEVIN JONDALAR
- 8 ACEVEDO SANTANA SHEDU EMMANUEL
- 9 ACEVES SANCHEZ FABIOLA BERENICE

- 10 ACOSTA ALFARO ERIKA GABRIELA
- 11 ACOSTA ARELLANO ANA LAURA ✓
- 12 ACOSTA CALDERON MARGARITA ✓
- 13 ACOSTA CASTILLO ELENA DEL PILAR
- 14 ACOSTA CASTILLO GABRIELA GUADALUPE
- 15 ACOSTA ROSAS CARLOS RAFAEL
- 16 ACUÑA ACUÑA CESAR
- 17 AGONIZANTE LUNA ANA LAURA ✓
- 18 AGUADO TORRES JESUS
- 19 AGUAYO TORRES DANIEL
- 20 AGUILAR AVILA PEDRO ✓
- 21 AGUILAR BAUTISTA MARIA ISABEL
- 22 AGUILAR CERVATES CRISTIAN JOEL
- 23 AGUILAR ESCALONA MAR PRICILA
- 24 AGUILAR FLORES DANIEL
- 25 AGUILAR FLORES ELIZETH
- 26 AGUILAR FLORES JAZMIN
- 27 AGUILAR GARCIA ALEJANDRA
- 28 AGUILAR GARCIA ANGEL EDUARDO
- 29 AGUILAR GARCIA IVAN
- 30 AGUILAR GODINEZ BERENICE
- 31 AGUILAR HERNANDEZ JUAN JOSE
- 32 AGUILAR HERNANDEZ OSWALDO
- 33 AGUILAR IBARRARAN RAUL MAURICIO
- 34 AGUILAR LLAMPALLAS ARIANNA DENISSE
- 35 AGUILAR LLANES JESSICA
- 36 AGUILAR MARIN MARTHA PATRICIA
- 37 AGUILAR MENDEZ MARTIN
- 38 AGUILAR MENDOZA ISRAEL
- 39 AGUILAR NORIEGA RAUL ALFREDO
- 40 AGUILAR OROZCO LUIS
- 41 AGUILAR ORTEGA OSCAR ABRAHAM
- 42 AGUILAR RAMIREZ ANA KAREN
- 43 AGUILAR RAMIREZ CANDY MARISOL
- 44 AGUILAR RAMIREZ MONICA EDITH
- 45 AGUILAR RODRIGUEZ GERALDINE CINTHYA
- 46 AGUILAR RUIZ ADRIANA ELIZABETH
- 47 AGUILAR SALGADO HERMILO ARANDU
- 48 AGUILAR SANCHEZ ANGEL EDUARDO
- 49 AGUILAR SANCHEZ ROSA ITZEL
- 50 AGUILAR SUAREZ LUIS ANTONIO
- 51 AGUILAR VARGAS ADRIANA
- 52 AGUILAR ZETINA OSCAR MISAEL
- 53 AGUILERA GONZALEZ ULISES SINUE
- 54 AGUILERA JIMENEZ GLENDA NIRVANNA GABRIELA
- 55 AGUILLON RODRIGUEZ OSCAR

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA  
RGTO. 4207

LEÓN FELIPE No. 164, COLONIA TLACOPAC, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, MÉXICO, D.F., C.P.  
01049

- 56 AGUIÑAGA NETZAHUATZ BRAULIO ERNESTO
- 57 AGUIRRE ALTAMIRANO STEPHANIE
- 58 AGUIRRE DIAZ CONSUELO
- 59 AGUIRRE GONZALEZ EDGAR
- 60 AGUIRRE JUAREZ GABRIEL ISAAC
- 61 AGUIRRE LEMUS ISRAEL MIGUEL
- 62 AGUIRRE OCHOA WENDY
- 63 AGUIRRE RIOS CARLOS ✓
- 64 AGUIRRE ROMO EDUARDO ✓
- 65 AGUIRRE TORRES HECTOR ALBERTO
- 66 AGUIRRE TORRES PATRICIA LIZETTE
- 67 AHUMADA VARGAS ERIKA MONSERRAT
- 68 ALAGUNA RIVEROS ISABEL
- 69 ALAMEDA HERNANDEZ MARTHA
- 70 ALARCON BELLO MIGUEL ANGEL
- 71 ALARCON RAMIREZ JOSE EDUARDO
- 72 ALBA ALMARAZ MONICA LETICIA
- 73 ALBA MARTINEZ MICHELLE
- 74 ALBA PEREZ HUGO
- 75 ALBA RIVAS NOE
- 76 ALBA VARGAS ANGIE NATALY
- 77 ALBARRAN FIGUEROA OSCAR ENRIQUE
- 78 ALBARRAN GUTIERREZ CARLOS ALBERTO
- 79 ALBARRAN HERNANDEZ TAYDE GABRIELA
- 80 ALBARRAN LOPEZ ELIZABETH
- 81 ALBARRAN VALENCIA MAYRA
- 82 ALCALA GARCIA MARIA GUADALUPE
- 83 ALCANTAR HERNANDEZ OMAR
- 84 ALCANTARA LOPEZ MARCOS
- 85 ALCANTARA NAVARRETE ORLANDO
- 86 ALCANTARA TORRIJOS JOSE ANTONIO
- 87 ALCARAZ GONZALEZ SOL ANGEL BERENICE
- 88 ALDANA JIMENEZ VIOLETA MONTSERRAT
- 89 ALDANA PALOMINO ADRIAN ADOLFO
- 90 ALDAY VALENCIA ISRAEL
- 91 ALDRETE DURAN YOLANDA
- 92 ALEJO GUTIERREZ NANCY
- 93 ALEJO LEON PABLO ADAIN
- 94 ALFARO OLIVARES SILVIA
- 95 ALFARO RESENDIZ FRIDA JAZMIN
- 96 ALFONSO ANGULO CHRISTINA MARIA DE JESUS ✓

97 ALFONSO PEREA VIVIANA MONSERRAT  
98 ALGUERA FLORES JUAN JOSE  
99 ALMANZA CRUZ GABRIELA TATIANA  
100 ALMARAZ RICO ADRIANA ARACELI  
101 ALMARAZ VAZQUEZ RICARDO ALEJANDRO  
102 ALMAZAN LEGORRETA OLIVIA ARACELI  
103 ALMAZAN MAYA GERARDO  
104 ALMAZO MONTALVO FABIOLA ALEJANDRA  
105 ALMERALLA PICHARDO JULIO  
106 ALMONACI ZAMARRON OSCAR FELIPE  
107 ALONSO CABRERA YADIRA  
108 ALONSO CASALES FERNANDO  
109 ALONSO CRUZ NEFTALI  
110 ALONSO GONZALEZ FRANCISCO OMAR  
111 ALONSO GRIMALDO OSCAR  
112 ALONSO HERNANDEZ CELIA  
113 ALONSO HUERTA ESTELA  
114 ALONSO LOPEZ GABRIEL MAURILIO  
115 ALONSO OCEGUEDA ANGEL FILIBERTO  
116 ALONSO PORTILLA VERONICA  
117 ALONSO SANCHEZ KANDY JENNIFER  
118 ALONSO ZEPEDA CARLOS JAVIER  
119 ALTAMIRANO ALVAREZ XOCHILT  
120 ALTAMIRANO LOPEZ JOSE MANUEL  
121 ALVA ISIDORO DAVID  
122 ALVA ROMERO IRVING DAVID  
123 ALVARADO ARIAS IVAN  
124 ALVARADO ARIAS PAOLA  
125 ALVARADO CAMPOS EMILIO EDUARDO  
126 ALVARADO CERVANTES JORGE ALBERTO  
127 ALVARADO DORANTES ELISA  
128 ALVARADO GARCIA PEDRO ANTONIO  
129 ALVARADO GARCIA PEDRO ROGELIO  
130 ALVARADO GONZALEZ ROCIO  
131 ALVARADO HERNANDEZ ANGELA  
132 ALVARADO HERNANDEZ LUIS ANTONIO  
133 ALVARADO NAVA JOSE ALFREDO  
134 ALVARADO ORDUÑA HABIB ALAIN  
135 ALVARADO ROMERO LOURDES IVONNE  
136 ALVARADO SALINAS LIDIA GRISELDA  
137 ALVARADO SANTOS SANDRA  
138 ALVARADO VALADEZ MIRIAM BERENICE  
139 ALVAREZ BARRIOS RICARDO



SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA  
RGTO. 4207

LEÓN FELIPE No. 164, COLONIA TLACOPAC, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, MÉXICO, D.F., C.P.  
01049

- 143 ALVAREZ CORONADO JOSE ALEJANDRO
- 144 ALVAREZ DIAZ JORGE WILBERT
- 145 ALVAREZ ENRIQUEZ ARLENE
- 146 ALVAREZ GUEVARA VANESSA PAOLA
- 147 ALVAREZ HERNANDEZ ADRIANA
- 148 ALVAREZ HILERA REYNA GUADALUPE
- 149 ALVAREZ JUAREZ JAIME EMILIO
- 150 ALVAREZ MAGDALENO ELIZABETH ✓
- 151 ALVAREZ MARTINEZ DAVID ALBERTO
- 152 ALVAREZ MEJIA EDGAR DANIEL ✓
- 153 ALVAREZ ORDOÑEZ MARIO AUGUSTO
- 154 ALVAREZ ORTEGA EDGAR
- 155 ALVAREZ PALACIOS THANIA BERENICE
- 156 ALVAREZ PORRAS NANCY
- 157 ALVAREZ RAMIREZ ADRIANA
- 158 ALVAREZ RAMIREZ JOSE LUIS ✓
- 159 ALVAREZ RAMOS BLANCA ACELA
- 160 ALVAREZ ROJAS JOSE DE JESUS
- 161 ALVAREZ ROMERO VIRIDIANA GEORGINA
- 162 ALVAREZ SIERRA EDUARDO SALOMON
- 163 ALVAREZ TORRES ERICK JUAN
- 164 ALVAREZ TORRES GLORIA ✓
- 165 ALVIRDE SERRANO MARIA DEL CARMEN
- 166 ALZUA CALLEJAS ADRIANA
- 167 AMADOR QUINTERO RICARDO ✓
- 168 AMADOR RAMOS DANIEL ALEJANDRO
- 169 AMADOR XOCHIHUA LUIS ALBERTO
- 170 AMARO ELIZONDO GUILLERMO EMMANUEL
- 171 AMARO MARTINEZ KARINA
- 172 AMARO MARTINEZ MARIBEL
- 173 AMBROCIO PALMA CARLOS ALBERTO
- 174 AMBROSIO LOPEZ ALFONSO
- 175 AMBROSIO PLATA MONICA
- 176 AMIGON LOPEZ MONICA DEYZI
- 177 ANAYA BELMAR VICTOR JAVIER
- 178 ANAYA CASTILLO JOSE SALVADOR
- 179 ANAYA DIAZ CARLOS OMAR
- 180 ANAYA HERNANDEZ ALMA RUTH
- 181 ANAYA MELENDEZ ALINE ✓
- 182 ANAYA SALAZAR ANA KAREN
- 183 ANAYA SOLORZANO MAURICIO

184 ANAYA ZIGA CHRISTIAN ALAN  
185 ANDALON MENDEZ ELVIRA CATALINA  
186 ANDRADE ALVARADO GUADALUPE  
187 ANDRADE FLORES ROCIO  
188 ANDRADE MANRIQUE MONSERRAT NALLELY  
189 ANDRADE MIRANDA RICARDO  
190 ANELL SOLIS CONCEPCION  
191 ANGELES ANICETO PAMELA  
192 ANGELES CERVANTES ERICKA PAULINA  
193 ANGELES CONTRERAS GUADALUPE  
194 ANGELES HINOJOSA NAYELI ABIGAIL  
195 ANGELES REYES SANDRA GEORGINA  
196 ANGELES VELASCO GRACIELA  
197 ANGUIANO ALVAREZ ENRIQUE HORACIO  
198 ANGUIANO FLORES EDUARDO  
199 ANGUIANO KORBER MAURICIO ESTEBAN  
200 ANGULO ESTEVES ENRIQUE ALEJANDRO  
201 ANGULO LOERA ALEJANDRA  
202 ANGULO MENDOZA LISSÈTE  
203 ANSALDO HERNANDEZ NANCY ELIZABETH ✓  
204 ANTELE GOMEZ LAURA  
205 ANTONIO DEL ANGEL CECILIA ✓  
206 ANTONIO DEL ANGEL LAURA ✓  
207 ANTONIO HERNANDEZ ANA CLAUDIA  
208 ANTONIO MENDOZA OMAR ALEJANDRO  
209 ANTONIO MENDOZA YAZMIN ANAHI  
210 ANTONIO MIGUEL ALEJANDRINA  
211 ANTONIO OLVERA JORGE ARTURO  
212 ANTUNEZ REYES ALICIA ANDREINA  
213 APARICIO BAUTISTA NOE BERLIN  
214 APARICIO LEDEZMA JESSICA VIRIDIANA  
215 APARICIO LEDEZMA ROBERTO CARLOS  
216 APARICIO MARTINEZ HECTOR MIGUEL  
217 APARICIO OLGUIN LUZ AIME  
218 APASTILLAR FLORES SANDYBEL DEL ROSARIO  
219 AQUINO CORONA JORGE ALBERTO  
220 AQUINO GALICIA NOEL  
221 AQUINO VARGAS MONICA  
222 ARAGON MARBAN JESUS  
223 ARAGON MARBAN SIDRONIO  
224 ARAMBURU VAZQUEZ ALEJANDRO  
225 ARANA JUAREZ ANA RUTH  
226 ARANA ROSAS JOYCE MAHETABEL  
227 ARANDA VEGA SARA  
228 ARANGO FLORES ROXANA ✓  
229 ARAOZ FRAGOSO JOSE LUIS

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA  
RGTO. 4207

LEÓN FELIPE No. 164, COLONIA TLACOPAC, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, MÉXICO, D.F., C.P.  
01049

- 230 ARAOZ TORO DANIEL ALEJANDRO ✓
- 231 ARAUJO ESPINOSA DE LOS MONTEROS KARINA
- 232 ARAUZA HERNANDEZ JESUS ALEJANDRO
- 233 ARCE GARCIA GLORIA ESTEFANI
- 234 ARCE TELLEZ EDGAR JOSUE ✓
- 235 ARDIT GARCIA MARVIC AZRAEL ✓
- 236 ARELLANES GARCIA LILIANA
- 237 ARELLANES PEREZ MARIA DEL CARMEN
- 238 ARELLANO FRANCO MIGUEL ANGEL
- 239 ARELLANO GARCIA CLAUDIA LIZBET
- 240 ARELLANO MARTINEZ CHRISTIAN JESUS MARIANO ✓
- 241 ARELLANO MORALES ERICK
- 242 ARELLANO RODRIGUEZ GUADALUPE
- 243 ARELLANO ROSENDEZ IBETH
- 244 ARELLANO SERRATO ANA LAURA
- 245 ARELLANO SUAREZ DAYNA JAZMIN
- 246 ARELLANO SUAREZ LINDA LAURA
- 247 ARENAS CORONA VERONICA DE LOS ANGELES ✓
- 248 ARENAS HERNANDEZ CELESTE GEOVANA
- 249 ARENAS HERNANDEZ FLAVIA LETICIA ✓
- 250 ARENAS MARTINEZ CARMEN BEATRIZ
- 251 ARENAS ROSAS DEIVI ✓
- 252 AREVALO ALDANA ESMERALDA JEANNETTE
- 253 AREVALO PENAGOS DAVID URIEL

271 ARIZMENDI MONTES ANA KARINA  
272 ARJONA AREAS ISIS ANETT  
273 ARMAS ARMAS THANIA ELIZABETH  
274 ARMENDARIZ MACIAS VERENICE  
275 ARMENDARIZ TEJEDA GILBERTO JORGE ✓  
276 ARMENTA HERNANDEZ ELIZABETH  
277 ARMENTA HERNANDEZ MAURICIO  
278 ARMENTA PARDO VERONICA NAYELI  
279 ARMENTA RODILES EDGAR  
280 ARREDONDO DOMINGUEZ DIANA AURORA  
281 ARREDONDO HERNANDEZ NAIBI SAHARAI  
282 ARREDONDO NAVA ARTURO  
283 ARREGUIN TORRES EDGAR DAVID  
284 ARREOLA CASTILLO NORMA SAMANTHA  
285 ARREOLA CERDA SUSANA  
286 ARREOLA FLORES JOHANA DENISSE  
287 ARREOLA MACIAS XOCHITL  
288 ARREOLA MARTINEZ ALBERTO  
289 ARREOLA MENDEZ LUIS ALFREDO  
290 ARRIAGA CAMARENA CLAUDIA  
291 ARRIAGA CASTELAN HUMBERTO LIBRADO ✓  
292 ARRIAGA LOPEZ DANIELA  
293 ARRIAGA MORA ERICK ALDAIR  
294 ARRIAGA RODRIGUEZ MARCELA ALEJANDRA  
295 ARRIAGA ROJAS RICARDO ✓  
296 ARRIETA HINOJOSA ROBERTO ✓  
297 ARROYO FLORES GUSTAVO EDUARDO  
298 ARROYO GARCIA MARIANA MONSERRAT  
299 ARROYO GONZALEZ JOSE LUIS  
300 ARROYO GUZMAN GUADALUPE JACQUELINE  
301 ARROYO LANDA JUAN  
302 ARROYO LOPEZ VANESSA  
303 ARROYO MENDEZ JACQUELINE  
304 ARROYO SANCHEZ VANIA IVONNE  
305 ARROYO SIMON JOSUE ALBERTO  
306 ARSOLA REYNOSO YAZMIN ADRIANA  
307 ARTEAGA SILVETI ALFREDO ✓  
308 ARTEAGA YAÑEZ BERTHA CRISTINA  
309 ARTHURS CARMONA SIDNEY ASWALD  
310 ARZATE HERNANDEZ ISRAEL ✓  
311 ARZATE MARTINEZ TANIT ✓  
312 ARZATE MIRELES GABRIELA DEL ROCIO  
313 ARZATE NAVARRETE ZENEN  
314 ASCENCIO HERNANDEZ FRANCISCA ALEJANDRA  
315 ASCENCIO ROA GUADALUPE ROXANA  
316 ASCENCION JIMENEZ NAYELI

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPUBLICA  
MEXICANA  
RGTO. 4207

LEÓN FELIPE No. 164, COLONIA TLACOPAC, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, MÉXICO, D.F., C.P.  
01049

- 317 ATAYDE MARTINEZ MELANIA PATRICIA
- 318 ATLITE ROMERO ADRIANA
- 319 AVALOS ARCE JUAN CARLOS
- 320 AVELLANEDA GORROSTIETA HUGO
- 321 AVENDAÑO HERNANDEZ JUAN PABLO MARTIN
- 322 AVENDAÑO RUBI KARYM GUADALUPE
- 323 AVENDAÑO SANCHEZ JOSE RAFAEL
- 324 AVENDAÑO SANCHEZ MARIA DEL CARMEN
- 325 AVILA ANDRADE JAIME
- 326 AVILA BAÑOS ERIKA ADRIANA
- 327 AVILA CASTILLO ISMAEL ULISES
- 328 AVILA DUEÑAS KARLA SOFIA
- 329 AVILA GARCIA OMAR
- 330 AVILA GONZALEZ CLAUDIA ISEL
- 331 AVILA GONZALEZ NANCY MONSERRAT
- 332 AVILA LEON MARIA CRUZ
- 333 AVILA MARTINEZ ENRIQUE NOE
- 334 AVILA MARTINEZ JUDITH IVONNE
- 335 AVILA MONDRAGON ALDO ARTEMIO
- 336 AVILA PEREZ EDGAR MANUEL
- 337 AVILA POCEROS ALONSO
- 338 AVILA TOLEDO JONATHAN MARTIN
- 339 AVILA TORRES MARTHA EVANGELINA
- 340 AVILA VAZQUEZ MIGUEL ANGEL
- 341 AVILA VENTURA MARCO ANTONIO
- 342 AVILA VILLEGAS OSCAR
- 343 AVILES CARBAJAL LILIANA
- 344 AVILES GARCIA MARICRUZ
- 345 AVILES MARTINEZ SHIRLEY KATHERINE
- 346 AVILES ROMERO JORGE EDUARDO
- 347 AVILES SANTIAGO ALMA IVETTE
- 348 AVILES TREJO YAZMIN
- 349 AVILES VILLARRUEL ANDREA
- 350 AVILES VILLARUEL MIRNA
- 351 AVIÑA MERINO LUIS JOSE
- 352 AYALA BARRERA JESSICA NACHXELI
- 353 AYALA GARCIA MARIA DE LOURDES
- 354 AYALA GUTIERREZ LAURA MONICA
- 355 AYALA HERNANDEZ HECTOR
- 356 AYALA RODRIGUEZ JOEL EDER
- 357 AYEHUALTENCA PEÑA NALLELY ROCIO 117-80

- 377 BALDERAS SANCHEZ BERENICE
- 378 BALDERAS SANCHEZ BRENDA IDANIA
- 379 BALDERAS TAPIA ERIKA YADAI
- 380 BALLESTEROS MONROY LUIS ALBERTO
- 381 BALLEZA MORENO ADRIAN
- 382 BALLINES GUTIERREZ SONIA
- 383 BALTAZAR VAZQUEZ ERIKA LEONOR
- 384 BAÑALES ORTIZ ROBERTO
- 385 BAÑUELAS SOSA ANDREA TERESA
- 386 BAÑUELOS BUSTOS CHRISTOPHER IVAN
- 387 BAÑUELOS MENDOZA RICARDO
- 388 BARAHONA ROMAN LOIDA TERESA
- 389 BARAJAS BENITEZ ERIKA LORENA
- 390 BARAJAS PLATA OLGA DANIELA
- 391 BARBONTIN SEGUNDO JUAN CARLOS
- 392 BARBONTIN SEGUNDO OMAR

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA  
RGTO. 4207

LEÓN FELIPE No. 164, COLONIA TLACOPAC, DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, MÉXICO, D.F., C.P.  
01049

- 404 BARRAGAN JIMENEZ PALOMA BELEN
- 405 BARRAGAN SORIA SANDRA CARMEN
- 406 BARRANCO BUSTAMANTE KARINA
- 407 BARRERA AGUILAR PORFIRIO
- 408 BARRERA ESPINOSA ZELTZIN RAQUEL
- 409 BARRERA ESTRADA CESAR
- 410 BARRERA GALVAN FERNANDA MARIEL
- 411 BARRERA GARCIA STEPHANIE IVONNE
- 412 BARRERA GOMEZ FRANCISCO JOSE
- 413 BARRERA GONZALEZ RICARDO
- 414 BARRERA NOGUEDA GEORGINA
- 415 BARRERA RAMIREZ JOVANY
- 416 BARRERA RAMOS VAITIARI ELVIA LUCIA
- 417 BARRERA ROLDAN ARODI BERED
- 418 BARRERA VALDIVIA MARIA DEL CARMEN
- 419 BARRETO RANGEL BENJAMIN BENITO
- 420 BARRETO RODRIGUEZ GRACIELA
- 421 BARRIGA GOMEZ JULIETA IVONNE
- 422 BARRIOS HERNANDEZ OSCAR
- 423 BARRIOS MARQUEZ GLORIA ARACELI
- 424 BARRIOS MORALES NANCY EDITH
- 425 BARRIOS PIÑA ARRIETA RAYMUNDO
- 426 BARRIOS POSADAS DANIEL
- 427 BARRIOS SEBASTIAN MARLENE GRACIELA
- 428 BARRIOS VARILLAS CLAUDIA OLGA
- 429 BARRON ESPINOZA MONICA YADIRA
- 430 BARRON EUSEBIO JOSE
- 431 BARRON FLORES MAHELI
- 432 BARRON GALVAN GABRIELA
- 433 BARRON HERNANDEZ JULIO CESAR
- 434 BARRON JASSO LUIS DANIEL
- 435 BARRON SONY ESTEPHANYA VIRIDIANA
- 436 BARTOLO HERNANDEZ ADRIANA
- 437 BARTOLO SANCHEZ ELIZABETH
- 438 BASILIO HERNANDEZ JOSE ULISES
- 439 BASTIDA FLORES BENJAMIN GUSTAVO
- 440 BASTIDA NUÑEZ JOSEFINA
- 441 BASURTO CRESPO ARTURO
- 442 BATRES GRANILLO ANA ISABEL
- 443 BAUTISTA ALAVEZ SILVIA
- 444 BAUTISTA ARCE KARLA LIZBETH



445 BAUTISTA ARREOLA EDGAR  
446 BAUTISTA BASULTO LENNON ALEJANDRO  
447 BAUTISTA CABRERA LILIANA  
448 BAUTISTA CEDILLO YESICA IVONNE  
449 BAUTISTA ESPINOSA MAGALI  
450 BAUTISTA FABELA JOSE ANTONIO  
451 BAUTISTA FABELA OMAR ALFONSO  
452 BAUTISTA FERNANDEZ SAMUEL  
453 BAUTISTA FLORES ALEXANDER DARIO  
454 BAUTISTA GARCIA LAURA  
455 BAUTISTA HERNANDEZ FABIOLA  
456 BAUTISTA HERNANDEZ LAURA MARISOL  
457 BAUTISTA ITURBIDE MIGUEL ANGEL  
458 BAUTISTA LOPEZ MIGUEL ANGEL  
459 BAUTISTA MAGAÑA FELIPE  
460 BAUTISTA PEÑARANDA KARINA ANGELICA  
461 BAUTISTA PEREZ JONATHAN JOSUE  
462 BAUTISTA PONCE GUSTAVO JULIAN  
463 BAUTISTA PROCOPIO LOURDES ELIZABETH  
464 BAUTISTA REYES LILIANA  
465 BAUTISTA SANCHEZ JAVIER  
466 BAUTISTA SORIANO YENDI  
467 BAUTISTA ZAMORA JANET  
468 BAZAN BAUTISTA FELIX ANTONIO  
469 BAZAN HERNANDEZ ANA LILIA  
470 BAZAN MENDOZA LEONARDO JULIAN  
471 BAZAN PEREZ KARLA SARAH  
472 BAZAN ROSAS MIGUEL ANGEL  
473 BAZUA OROZCO JORGE LUIS  
474 BECERRA ESPINDOLA BERENICE AYLIM  
475 BECERRA GONZALEZ JAVIER ALEJANDRO  
476 BECERRA HERNANDEZ ALBERTO  
477 BECERRA RIVERA ERIKA  
478 BECERRIL ALVAREZ BELEN  
479 BECERRIL BONILLA FABIOLA  
480 BECERRIL GARCIA MIGUEL ANGEL  
481 BECERRIL HERNANDEZ ANA LILIA  
482 BECERRIL MARTINEZ MARIA GUADALUPE  
483 BECERRIL MORALES MARIANA GWENDOLINE  
484 BECERRIL PEÑA ARMANDO ALVAR  
485 BECERRIL PERALTA GABRIELA  
486 BECERRIL RODRIGUEZ SANDRA  
487 BECERRIL SOLIS SANDRA  
488 BECERRIL TRUJEQUE JORGE FERNANDO  
489 BECERRIL VARELA SANDY  
490 BEDDOE HERNANDEZ YANAI

#### Anexo 4: Testimonio de Silvia Monzón Zavala

¿Me podrías platicar las razones por las cuales Atento te despidió y cómo fue el despido?

Ok. Mi nombre es Silvia Monzón Zavala, yo estaba trabajando en Atento de Legaría en la campaña de CHM Walmart. Uno de los supervisores el día 11 de enero del 2012 me notificó que fuera a la sala de juntas y entonces me dirigí junto con él y al entrar a la sala de juntas estaba una persona que se identificaba como el abogado de la empresa. Al principio me narró que la empresa había decidido instalarme en una nueva campaña ya que la campaña de CHM Walmart se había terminado, pero que iba a llegar una campaña nueva y ahí supuestamente me iban a reubicar pero la reubicación iba a ser dentro de 2 meses. Al momento yo le dije que sí que estaba bien, inmediatamente me decía que le tenía que firmar yo un documento, en ese documento supuestamente la empresa me iba a dar un dinero de la cantidad de 10.000 pesos. Entonces yo le pregunté que porque la empresa me quería dar dinero si no me estaban despidiendo ni mucho menos, sino me iban a reubicar nada más, y este tipo se podía decir que me trataba de engañar diciéndome que porque era por la cuestión que porque esa campaña terminó me estaban dando supuestamente una gratificación porque reconocen que yo era muy buena empleada, que yo no faltaba que tenía muy buena productividad, de hecho yo estaba en un cuadro de honor donde ponen a la gente que no tiene errores, que no falta y todo eso, entonces yo me quedé y le dije, no entonces yo de una u otra manera no estaba de acuerdo con lo que me decía, la explicación que me daba y cuando veo el documento yo vi que era una renuncia, entonces yo le dije pero esto es una renuncia, pero si yo no estoy renunciando, y me dice lo que pasa que no hay problema, se podría decir que es porque ya se acaba el trato que tienes con nosotros en la otra campaña y nosotros necesitamos que nos firmes este papel para que posteriormente entres a la otra campaña con un nuevo contrato y entonces yo le decía que no que a mí no me cuadraba lo que me estaba diciendo, le decía yo es que es una renuncia y yo no puedo firmar esta renuncia y no mira entonces me decían de una y otra manera, al grado que no llegamos a ningún acuerdo y se podría decir que yo en ningún momento me pudo convencer de que firmara yo esa renuncia, llegó el momento en que se molestó y entonces me dijo bueno te voy a decir lo que es, sinceramente la empresa ya no te quiere aquí, pero por qué, y me dice porque tú tienes que ver con el otro sindicato y por ese motivo la empresa ya no te quiere aquí, yo te diría que mejor aceptes lo que la empresa te está dando, mira te está dando 10.000 pesos qué más quieres y todo eso, entonces yo pues sí me molesté y le dije no pues la verdad no, el que yo simpatice con otro sindicato o con cierto partido eso no es motivo de despido. Adonde dice que a mi se me puede despedir por ese motivo, no pero es que ustedes están ocasionado, que supuestamente alborotando a la gente que no se que, le dije pero de qué manera, pero es que aquí la empresa ya tiene un sindicato, porque no te acercas al sindicato que tenemos aquí, entonces yo si le dije pero es que la verdad como me voy a acercar, mas que nada si se acerca uno, pero nunca le ayudan a uno para nada. Y me dice algún día te has acercado, y le dije sí, y ya me pregunto que a que me acerque y que les decía y ya le comente las veces que tuve necesidades, no? Y entonces se quedo así y me dice no es que mira

me trataba de explicar de que si ayudan, y le dije no porque aquí por ejemplo no nos pagan los bonos completos, ellos nunca están para apoyarnos, [...]

[...] yo me di cuenta que desafortunadamente la empresa no está actuando conforme a derecho porque se supone que hay motivos legales para despedir a una persona porque no los aplica, más sin en cambio corren a uno, despiden a uno por cualquier cosa, te informes, no te informes, te organices, no te organices, hagas o no hagas la empresa lo hace porque al fin de cuentas la empresa no permite que hagamos una antigüedad, la empresa no lo permite y por esa manera saca cualquier pretexto pero aquí el problema es que cuando uno lo despide, la empresa no reconoce que te esta despidiendo porque ni siquiera te hace una carta para decir por tal motivo te estoy despidiendo, algo así, un escrito, donde este una conformidad donde yo como empleada diga pues si tiene razón, yo cometí esta falta o x, no nos hace nada, te engaña, te puede inventar cualquier cosa que es por reestructuración, que porque se acabó la campaña, porque ya no están solicitando gente, muchas cosas te pueden decir pero el problema es que engañan a las personas cuando les dicen necesito que me firmes esto y cuando te das cuenta, yo porque estaba digamos informada por eso no caí en esa trampa, pero si tu ves te das cuenta que es una renuncia y la gente lo firma, entonces la empresa les dice no pues necesito que me firmes esto para agilizarte tu cheque y muchas veces no les dicen cuanto les piensan dar y ya cuando firman la renuncia les dicen ve a Sevilla allá te van a dar tu cheque que es de 1500 o 2000 pesos, así lo manejan, cuando ven que la gente esta mas informada, como es el caso mío de que ya se habían dado cuenta de que una u otra manera yo me estaba organizando junto con mis compañeros por eso a mi me quisieron sorprender, decir te da 10.000 pesos pero no me decía te esta despidiendo, simplemente te va a reubicar a otra campaña, pero como no me deje no le quedo al abogado mas que decirle la empresa no te quiere a ti porque tu estas con el otro sindicato.

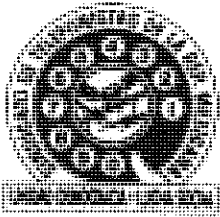
Efectivamente yo metí una demanda en contra de Atento por el despido injustificado que se me hizo contra mi persona y yo estoy segura al 100% que le voy a ganar esa demanda a la empresa Atento ya que Atento nunca va a tener con que comprobar por qué motivo me despidió, porque legalmente no me lo va a poder comprobar porque legalmente yo no cometí ninguna falta hacia la empresa[...]

### **Anexo 5: Testimonio de Georgina Gutiérrez Zavala**

Mi nombre es Georgina Gutiérrez Zavala, soy ex trabajadora de Atento Legarías, de la campaña de CHM y fui despedida por cuestiones sindicales, porque soy afiliada de la organización 187 del STRM. La empresa se dio cuenta y por ese motivo me despidió. MI despido fue en el mes de febrero de 2012, por el día 15 o 21 de febrero (...) Yo pertenecía a la campaña de CHM y mi despido fue injustificado, por la razón en que me dijeron que fue por reestructuración, cosa que es mentira. Y además, por ejemplo yo nunca falté, nunca tuve ningún permiso, siempre asistí tal cual al reglamento de la empresa. Entonces de repente nada más llegaron, me quitaron de mi asiento y me dijeron que pasara a hablar con un abogado, pasé a hablar con el abogado, le comenté que por qué había sido el despido, me dijo que por reestructuración y me dio una hoja a firmar, la leí, decía que el despido era voluntario, le comenté a mi abogado que por qué decía que era voluntario si yo no estaba renunciando, me comentó que los ponían así para agilizar el pago, del despido y todo, posteriormente no quise firmar, les dije que iba a asesorarme y que no les iba a firmar en ese momento. Me trataron así como delincuente, me acompañó el supervisor, me quitaron la credencial y posteriormente ya no me dejaron ni pasar por unas cosas que tenía yo ahí. Ya no me dejaron entrar.

## Anexo 6: Testimonio de Sonia Sánchez Tapia

¿Mi nombre es Sonia Sánchez Tapia, estuve trabajando en Atento dos años y dos meses, me corrieron un 29 de agosto del 2012. Realmente el despido fue porque nos estábamos organizando para mejorar lo que son nuestras condiciones de trabajo y el despido fue si fue un poco extraño respecto a que no era algo que yo me esperara, no fueron causas reales por un despido, traté siempre de cumplir todo lo que pedía la empresa para seguir conservando mi trabajo y un día de la noche a la mañana me dice que ya no podía estar ahí y que mediante lo que era la reestructura y demás tenía que salir de la empresa. Yo creo que el despido fue extraño, fue en el sexto piso, un supervisor se acercó a mí me dijo que me hablaban en recursos humanos, al llegar a recursos humanos fue algo tonto porque llegan y te preguntan que como estás, cómo ves la empresa, cuando realmente las condiciones sabes que no están muy bien y solamente es como una introducción para decirte que en ese momento ya no eres parte de la empresa. La abogada, bueno de hecho no sé si es abogada, no pudo controlarse en muchas cosas, llegué y me dio la introducción de porque creía que estaba ahí, que la empresa estaba en reestructura, que habían muchos cambios y que uno de esos cambios es que la empresa no sabía dónde ponerme, que sabía que era una buena trabajadora pero que había hecho algo mal y que por eso me iban a correr, cuando en realidad era por la organización que ya se estaba presentando porque la empresa ya sentía esa presión. A la abogada al presionarla, a preguntarle que por qué, a pedirle algo justificable de porque me estaba despidiendo, si salió varias veces de lugar, no me pidió que firmara algo, yo creo que estaba muy convencida que no estábamos bien en la empresa y ni siquiera fue el ofrecimiento, solamente me dijo que mi finiquito correspondía a 2300 pesos por lo que era, que no había como otra parte, no me dijo regresa o tienes que firmar eso, y era por la labor que estábamos haciendo dentro del centro. Estábamos tratando de crear una conciencia en nuestros compañeros, porque entras con una idea muy falsa de lo que es te lo pintan así, crecimiento, el trato, un sueldo, un bono cuando en realidad era muy difícil ascender, los bonos era muy complicado llevártelos, [...]



**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**  
**Sección 187 - Atento**  
**Hoja de afiliación**

Eli

**ATENTO:**

Fecha de ingreso a Atento: 30-Junio-2010

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha: 05-06-2012

Nombre: Sanchez Tapia Sonia

Centro de trabajo: Sevilla

Campana: CAT

Horario: 07:00 am 13:00 pm

Sueldo mensual: 3900.00

Estado civil: Soltero

¿Estudias?: No

Último grado de estudios: Bachillerato

RFC: SATS890630

Domicilio: Amado Nervo Dario Martinez

Calle y número

Colonia

Valle de Chalco 56618 Estado de Mexico

Delegación/municipio

Código Postal

Estado

Teléfono: 17115020 Celular: 5530773150 E-mail: frivar-22@hotmail

Exp. 2416/2013

[Firma]  
Firma



## Anexo 7: Testimonio de Elizabeth Soto Marquez

[...] Ya no trabajo en atento, trabaje en atento hace 3 años.

Me despidieron un 9 de julio. Del 2012.

Y ¿Como fue tu despido? Pues nos dijeron que se terminaba la campaña la cuestión es que a la mayoría de mis compañeros los colocaron en otra campaña pero a tres nos despidieron la razón que nos dieron era que se terminaba la campaña y que no había proyecto para nosotros sin embargo considero que fue pues el resultado de involucrarme en el sindicato de telefonistas pienso que fue la causa principal porque únicamente a nosotros tres no nos dieron campaña éramos los que estábamos mas involucrados

¿Tú estabas afiliada al sindicato de telefonistas? Si

¿Desde cuando? Yo me afilie, pues no recuerdo exactamente la fecha de cuando me afilie al sindicato pero fue aproximadamente un mes, mes y medio antes de que se diera el despido.

Yo estuve haciendo promoción del sindicato por los beneficios que nos brindaba con todos mis compañeros de campaña y muchos de ellos decidieron afiliarse al sindicato y pues apoyar esa causa pero si, si estuve haciendo promoción del sindicato y afiliando gente.

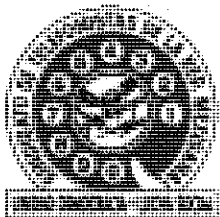
Y entonces termina tu campaña ¿Y tú y cuantas personas más estaban como activas en esto de la promoción para la afiliación? Principalmente dos, mi compañera Rosa María y yo estábamos muy activas en la campaña para afiliar a compañeros al sindicato y prácticamente fue a las primeras que nos dieron de baja, bueno nos querían obligar a renunciar porque no querían liquidarnos.

¿Nos podrían narrar como fue así su despido tal cual? Primero nos obligaron a tomar vacaciones a mi compañera Rosa María y a mi después de esa semana de vacaciones regresamos y dijeron que aun no tenían campañas para nosotras y estuvimos pues apoyando diversas campañas y el día 9 de julio el coordinador que ahora no recuerdo su nombre nos pidió que lo acompañáramos entonces nos llevo a las oficinas que están en la parte de la planta baja y nos indico que esperáramos ahí afuera de un cubicalo entonces primero entró mi compañera Rosa Maria con la abogada y yo note que salió muy molesta, que discutieron y me comento que fue grosera la abogada y después entre yo pues prácticamente la abogada me dijo que no había campaña y que pues ahí estaba nuestra hoja para que firmáramos nuestra renuncia y yo le dije que yo no iba a firmar mi renuncia porque ellos me estaban despidiendo y ella me dijo que no nos estaban despidiendo que simplemente se había terminado la campaña [...]

Yo no firme mi renuncia, yo me salí en ese momento me dirigí al sindicato para que me asesoraran [...]. Llegamos a un acuerdo con la empresa, con Atento y me liquidaron al cien, 100 % después de casi un año de demanda.

¿Ely, tu conoces a otros compañeros que hayan demandado a la empresa Atento por despido injustificado? Conozco a dos, justamente a los compañeros que corrieron conmigo ambos demandaron, pero una de ellas acepto lo que le daban porque pues hubo una necesidad económica muy fuerte Rosa María y tuvo que aceptar lo que le estaban ofreciendo y el otro compañero hasta donde sé continua con su demanda.

LALO



Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana  
Sección 187 - Atento  
Hoja de afiliación

**ATENTO:**

Fecha de ingreso a Atento: 16-Ene-2009

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha: 18-06-2012

Nombre: ELIZABETH SOTO MARGUEZ

Centro de trabajo: YUCATAN

Campaña: CONZARIAMOS BANCO

Horario: 8:00 AM 16:00 PM.

Sueldo mensual: \$5800.00

Estado civil: CASADA

¿Estudias?: No

Último grado de estudios: 2DO SEM CONTADURIA

RFC: SOME730706

Domicilio: 33 132 ESTADO DE MEXICO

Calle y número

Colonia

NEZAHUALCOYOTL 57210 ESTADO DE MEXICO

Delegación/municipio

Código Postal

Estado

Teléfono: 3686-6732 Celular: 5518311190 E-mail: elisan-s@hotmail.com

[Firma]  
Firma

EXP. 1907/2012

## Anexo 8: Testimonio de Oscar Alberto Sotero Silva

A: ¿Cuál es el motivo por el cuál te despidieron?

B: Pues prácticamente fue por, bueno supongo yo que fue inconformidad del cliente o del gerente, por decirlo así, creo que no le agrado la idea de que uno se expresara lo que realmente sentía dentro de la empresa que era, pues realmente era ya una forma ya de trabajar a fuerza, ya no sea por el bien de la empresa, sino simplemente ya por obligación no? Y pues creo que el hecho de expresar lo que uno siente como trabajador fue lo que incomodó a dichas personas y pues creo que fue un... aparte de decirlo como despido injustificado [...].

A: ¿Cuándo te despidieron tu sentiste, te sentiste de alguna manera amenazado, te intentaron hacer firmar algún documento?

B: De hecho si, inclusive solamente me dijeron: "sabes qué a ti te toca parte proporcional de esto, parte proporcional de lo otro... sabes qué, fírmalo y si no lo firmas pues atente a las consecuencias, es decir no vas a tener la carta de finiquito, una carta que compruebe que laboraste con nosotros, una carta de recomendación y simplemente el hecho de no firmar ibas a estar vetado por esa empresa estar vetado en otras empresas y no poder ya laborar en otro lugar, o sea en parte si fue una amenaza como tal, a lo mejor y no directa [...].

A: ¿Para el momento de tu despido ya estabas afiliado a la Sección 187 del STRM? B: Si

A: Ya tenías ¿cómo cuánto tiempo afiliado?

B: De hecho ya llevaba más de cinco meses

A: Una vez que te despiden, ¿tu emprendiste algún tipo de acción legal o jurídica en contra la empresa, por tu despido injustificado?

B: Si, obviamente, simplemente pues a mí me gustaba el área laboral, me gustaba el ambiente, me gustaba todo y si, prácticamente yo decidí acudir con los compañeros para ver si se podía hacer algo, a lo mejor sí, una reubicación sí, porque siento que no fue algo que yo... haya hecho algo malo o simplemente que no haya hecho mi trabajo como tal, o sea simplemente igual, yo en lo personal y por mi si solicité ayuda, fui a solicitar asesoría en el aspecto de volver... a que no me despidieran, simplemente porque uno no trabaja porque quiera, sino por sus necesidades, entonces pues sí, solicité ayuda en ese aspecto de reubicarme nuevamente en el trabajo.

A: El día de hoy que es 22 de julio del 2013, ¿siguen aun en demanda por reinstalación?

B: De hecho no se llegó a una reinstalación como tal ya que se comentó que bueno, de igual manera la empresa, bueno yo por lo que escuché, ya no iba a permitir una nueva reinstalación, simplemente fue decir, sabes qué ya no sirve y pues que sale uno y entran tres y nada, entonces en ese momento pues se llegó a un acuerdo monetario [...].



### **Anexo 9: Testimonio de Juan Antonio Sánchez**

¿Me podrías platicar cuáles fueron las razones por las que Atento te despidió?

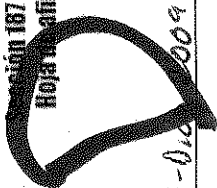
Bueno mira yo trabaje en Atento 2 años 8 meses, mi nombre es Juan Antonio Sánchez, estuve en la campaña de CHM y bueno la forma en como fui despedido es que un día llegaron por mí y me dijeron que me esperaban en Recursos Humanos, entonces la licenciada abogada me dijo que si yo trabajaba para el otro sindicato, que porque yo estaba metiendo información externa y que eso estaba prohibido. Yo soy afiliado a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, entonces sí efectivamente junto con otros compañeros nosotros nos estamos organizando para mejorar las condiciones de trabajo y bueno las excusas que me dio la licenciada es que si estaba metiendo información y me pidió que le entregara mi credencial, y la forma en cómo me sacaron fue custodiado desde que llegué a Recursos Humanos hasta pasando donde tenía las cosas en mi casillero, y al final igual me sacaron como delincuente prácticamente hasta la puerta de la empresa de Atento, ya me dijeron que no podía seguir ahí. Me despidieron el 4 de septiembre del 2012 y yo ingresé el 7 de diciembre del 2009.





Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana  
Sección 187 - Atento  
Hoja de Afiliación

**ATENTO:**



Fecha de ingreso a Atento: 7-01-2009

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha: 3-dicho-12

Nombre: Sanchez Villanueva Juan Antonio

Centro de trabajo: Legaria

Campaña: CAAM

Horario: 14 - 21 hrs

Sueldo mensual: 2,500

Estado civil: soltero ¿Estudias?: NO

Último grado de estudios: Preparación RFC: SAUJ650421

Domicilio: Camino Nacional El Torero de San Agustín

Calle y número Colonia

Neuquápan 53490 México

Delegación/municipio Código Postal Estado

Teléfono: 53016648 Celular: 5518212290 E-mail: juan-s-v@telefonos.com

Firma

EXP. 2371/2013

### Anexo 10: Testimonio de Pedro Germán Godínez Padilla

Yo entré en Atento el 20 de octubre de 2010, fui despedido el 4 de septiembre de 2012, duré casi año nueve meses, diez meses aprox., ahí trabajando en Atento, las razones del despido de la empresa sus justificaciones según la empresa fueron por reestructuración de la empresa, le comente que como reestructuración y no me supo decir, luego me comentó que incumplimiento de contrato, dije yo ni una vez falte, tenía mis parámetros pues bien no había ningún tipo de problema, y al final me dijo pues que no querían gente revoltosa o gente que se quería organizar. Yo le dije pero me estás corriendo por eso, simplemente por pelear por mis derechos laborales lo que me corresponde, según ustedes lo que me están pagando, yo lo único que estoy haciendo es informándome, eso tiene algo malo? y me dijeron sabes que no vas a firmar, porque me dijeron que firmara mi renuncia voluntaria entonces cómo fue, antes que todo eso, yo estaba laborando, yo tenía un puesto ahí de "team leader" que no me pagaban correspondiente a lo que era de "team leader", tenía un bono muy pequeño que era lo que me apoyaba[...].

Bueno el punto fue así a una compañera de mi staff, a mi equipo que yo tenía representando la iban a correr porque según no tenía buenos indicadores, entonces yo platiqué con mi coordinador y con el supervisor líder, oye mi compañera tiene buenos indicadores no sé por qué la vas a correr, me dijo no es cuestión mía ya dijeron ya se va a ir, y empecé a hacer cuestiones para apoyarla, a decirle a Recursos Humanos que era buena vendedora de antemano, ya como sea despidieron a la compañera y yo regresé de comer cuando me entere y mi supervisor líder me dice sabes que te vas a ir a tal oficina donde dan capacitación, te van a dar una información, ya fui a dar una información y ya cuando entré, si buenas tardes y me dice si sabes quien soy, no le digo me dijeron que me iba a dar una información, yo soy la abogada y sabes para que estas aquí, ni idea me dijo mi supervisor líder que me ibas a dar una información, me imagino que es para la campaña, pues si va a ser para la campaña porque ya no necesitamos de tu servicio, te vamos a rescindir del contrato en este momento, y le comente por qué y es cuando me comentó que según reestructuración de la empresa, le dije no puede ser por reestructuración porque ahorita mi campaña está necesitando más gente, está necesitando más "team leader", supervisores, entonces sería algo ilógico que alguien que lleva un proceso todo eso de saber todo eso, sería algo ilógico, de antemano ella me trataba como operador, yo ya no estaba marcando, ya había subido de puesto a "team leader", y me dice es que tus indicadores bien malos, no has vendido mucho, pero es que yo ya no vendo yo, digo si te das cuenta fijate en las hojas que te dieron o quien te mando a que me despidieras, y ya después de ahí empezó y me dijo tu sabes que como supervisor, le digo como supervisor? Si como supervisor no cumples con un contrato te vamos a correr, pero yo no soy supervisor, soy "team leader" apoyando a un supervisor, si futuro tengo planeado subir a eso y ya lo estoy aprendiendo, y es más si me vas a correr por mis resultados por qué me vas a correr por resultados que no son, no me importa pero te vamos a correr. Pero dime por qué me estas corriendo, porque realmente estos no son motivos para correrme, porque que el cliente ya no lo quiere, mi cliente si hace rato justamente tuve una platica con el, que era muy buen elemento para mi campaña porque le estaba ayudando en muchas cosas, entonces le dije a ver

vamos a platicar con el, el está en el tercer piso si el me dice que a lo mejor no le sirvo, pues posiblemente. Sabes que, ya todo esto está arreglado, tu ya no tienes nada que ver aquí, pero por que me estas corriendo, bueno es que aquí no queremos gente que se organice, no queremos gente revoltosa. Revoltosa en que sentido, en pelear que nos paguen horas extras, en pelear que los trabajadores que vienen a trabajar los domingos no se los paguen o que según en Recursos Humanos se equivoquen, pues yo no estoy de acuerdo en regalar mi dinero, porque gracias a eso sostengo mi escuela y muchas cosas y parte de mis gastos personales, entonces me dijo al final que no quería todo eso y yo estoy afiliado a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, desde recién que entré se acercaron conmigo y me dijeron de todo eso, de los cambios que se podían hacer, realmente yo le dije no por eso me vas a correr, tu como abogada sabes que todo lo que está haciendo Atento está mal, yo me quiero informar y me mando a los de seguridad, sabes que me dijo no vas a firmar tu renuncia, es que yo no te estoy diciendo que voy a correr, tu me estas corriendo, firma tu renuncia, no tu me estás corriendo y por lo tanto me tienes que correr al 100%, antes de eso me dice no vas a firmar y le digo equivale eso, por casi mis dos años me estaban dando \$3600 pesos, y según la abogada me estaba yendo bien, y al final me dice bueno para que nos arreglemos te voy a dar 6.200, ya es mi ultima oferta, firma y te vas contento con tu dinero, ah pero le dije el dinero me lo vas a dar ahorita, no tienes que venir en unos 15 días marcas para decirte si ya esta tu dinero, pero se supone que me lo tienes que dar ahorita porque me estas corriendo, en cheque, en efectivo o lo que sea, me dice no vas a firmar, no no voy a firmar porque todo eso está en contra de la LFT, de la acción política o lo que tu quieras decir, tu como abogada lo debes de saber, me dice no vas a firmar, le dije no y ya la abogada un poco pues grosera, levanto la voz, ella se llama Erika Valenzuela Cid, es una abogada me dice no vas a firmar, no no voy a firmar, se para, se salió, cerró la puerta y llamó a los de seguridad, y me quito mi chaleco que traía como "team leader", me quito todo lo que traía, me dijo oye dame tus datos y le comente realmente déjame checarlo porque se que esto no es, y se salió y me mando la seguridad, realmente me sacaron como a un recluso, pues porque mis cosas yo no podía regresar por mis cosas, tenia mi mochila, varios documentos de la escuela, les comente que si me los podían dar porque yo tenia llave de eso y me dijo que no, que ya se perdió y que yo no podía regresar a su empresa y que ni me acercara y que si yo quería demandar que estaba loco, si ella sabia que yo iba a demandar me iba a vocear para que no encontrara trabajo, también me comentó que si demandaba era una demanda muy tonta porque jamás iba a ganar, la empresa a la que trabajaba, Atento, es muy poderosa y puede hacer lo que ella quiere porque tienen el poder, así me lo dijo y le dije OK y ya no me dejó regresar, y ya me puse en contacto con los compañeros de la Sección 187[...].

## **ANEXO 11**

**LISTA DE BAJAS DE TRABAJADORES AFILIADOS A LA  
SECCIÓN 187 DEL SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA  
REPÚBLICA MEXICANA DURANTE EL AÑO 2013**

NUM	CENTRO	CAMPAÑA	NOMBRE	FECHA DE BAJA
1	YUCATAN	AEGON	GARCIA LOPEZ JANET TERESA	02/01/2013
2	ROMA	FINANZIA AUTO	VELAZQUEZ OLVERA LUIS	02/01/2013
3	SEVILLA	FAS COMPROMETIDA	CORONADO ILSE	02/01/2013
4	SEVILLA	FAS COMPROMETIDA	COLIOTE ANDREA	02/01/2013
5	SEVILLA	CAT	IRENEO ROJAS DULCE MAGALLY	18/01/2013
6	SEVILLA	TDD	CELINA TANIA	18/01/2013
7	SEVILLA	PORTABILIDAD	RAMIREZ PABLO ESTEBAN	18/01/2013
8	SEVILLA	PORTABILIDAD	MAYTEE HERNANDEZ	18/01/2013
9	SEVILLA	PORTABILIDAD	MARIANA CANO RODRIGUEZ	18/01/2013
10	SEVILLA	PORTABILIDAD	ESPINOZA ROMO FRANCISCO ANTONIO	18/01/2013
11	LEGARIA	CHM	MORA TREJO ISRAEL	16/01/2013
12	LEGARIA	CHM	DEL OLMO U CHRISTIAN	16/01/2013
13	LEGARIA	CHM	ROJAS ROMERO JONATHAN	16/01/2013
14	LEGARIA	CHM	ALBA DOMINGUEZ GERMAN	18/01/2013
15	SEVILLA	CHM	ALVARADO M VIANEY	01/01/2013
16	SEVILLA	CHM	AMEDO BRIBIESCAS ERNESTO	01/01/2013
17	PLAZA INN	CHM	SANTIAGO R BENNY	01/01/2013
18	PLAZA INN	CHM	LUJANO BERNAL JUAN MANUEL	01/01/2013
19	DINAMARCA	AEGON	CANSECO ANA	18/01/2013
20	DINAMARCA	TARDIAS	CALVA CRUZ DAVID	01/01/2013
21	DINAMARCA	BANCARIAS	SANCHEZ MARTINEZ VALERIA ALEJANDRA	01/01/2013
22	DINAMARCA	TDD BANCOMER	GOMEZ STEPHANIE	01/01/2013
23	DINAMARCA	ROBO Y EXTRAVIO	OLIVARES SOLORIO BRENDA	01/01/2013
24	DINAMARCA	S TARDIAS COMENT	SALAZAR RODRIGO	01/01/2013
25	PUEBLA	CORING DE CREDITO	ARGELI ALBINO ARZATE	02/08/2013
26	DINAMARCA	TDD	PAOLA RIOS	13/02/2013
27	SEVILLA	CAT	JORGE ABRAHAM AGUILAR	13/02/2013
28	PUEBLA	EXPORTADOS	RAMOS N ALAN	12/02/2013
29	SEVILLA	PORTABILIDAD	GOMEZ RAFAEL	08/02/2013
30	SEVILLA	PORTABILIDAD	RODRIGUEZ ALBERTO	25/02/2013
31	LEGARIA	CHM	JIMENEZ MENDOZA RICARDO	18/02/2013
32	PLAZA INN	SEG UNIV	TORRES VILCHIS ELIZABETH	18/02/2013

33	PLAZA INN	UNIVERSALES	RICARDO SANCHEZ	18/02/2013
34	SEVILLA	CHM	REBOLLO B MONICA	18/02/2013
35	SEVILLA	CHM	MARAÑON ERICK ARTURO	18/02/2013
36	SEVILLA	MEJOR COMPRA	KAREN VAZQUEZ	18/02/2013
37	SEVILLA	MEJOR COMPRA	JORGE IBARRA ROMERO	18/02/2013
38	SEVILLA	CHM	MARICRUZ ESPINOZA GARCIA	18/02/2013
39	SEVILLA	CHM	GUADALUPE HERNADEZ	18/02/2013
40	LEGARIA	CHM	MENDOZA AVILA ROCIO IVETH	18/02/2013
41	PUEBLA	RENOVACION	VIDAL GOMEZ EDUARDO	18/02/2013
42	PLAZA INN	SEG UNIV	ARANGO LUIS MIGUEL	28/02/2013
43	LEGARIA	CHM	FRANCISCO RAMALES	19/03/2013
44	SEVILLA	PORTABILIDAD	GARCIA DANIEL ROGELIO	19/03/2013
45	SEVILLA	PORTABILIDAD	BARAJAS X TANIA	19/03/2013
46	SEVILLA	CAT	LUZ ADRIANA LÓPEZ	19/03/2013
47	SEVILLA	CAT	VIANEY GUZMAN RAMIREZ	19/03/2013
48	PLAZA INN	CHM	GARCIA PEREZ SAID	18/03/2013
49	SEVILLA	BALANCE T	MORALES M. MONICA	02/04/2013
50	DINAMARCA	BANCARIAS	ARMANDO URIBE C	03/04/2013
51	PUEBLA	UPGRADE	DANIELA LOPEZ	04/04/2013
52	PUEBLA	EXPORTADOS	GUTIERREZ MEDINA EDGAR	04/04/2013
53	PUEBLA	POSPAGO	BRANDON FONSECA RODRIGUEZ	04/04/2013
54	PUEBLA	S SERVICIOS TORRE	CONTRERAS AVILA DAVID ANTONIO	04/04/2013
55	PUEBLA	EXPORTADOS	NANCY VIRIDIANA MASEAUZA MARQUEZ	01/04/2013
56	PUEBLA	EXPORTADOS	RICARDO SANDOVAL BALBUENA	01/04/2013
57	PUEBLA	EXPORTADOS	SALVADOR PEÑA	01/04/2013
58	PUEBLA	EXPORTADOS	VENEGAS AVILA ANA KAREN	01/04/2013
59	PUEBLA	ALTO VALOR	JULIO CESAR SANCHEZ MORENO	01/04/2013
60	PUEBLA	EXPORTADOS	FABIOLA HERNANDEZ	01/04/2013
61	PUEBLA	DOA	ANTILLAN ZARAGOZA KAREN	01/04/2013
62	PUEBLA	RENOVACION	SANTIAGO NEPOMUCENO MARIA SARA	01/04/2013
63	PUEBLA	ACTIVACIONES	MEDINA ANDRADE LUIS EMMANUEL	01/04/2013
64	PUEBLA	MOVISTAR	LUIS RIO DE LA LOZA ZAMORA	01/04/2013
65	PUEBLA	UPGRADE	DIANA PADILLO	01/04/2013



66	PUEBLA	FOBASICO	MIRIAM PAULINA GUTIERREZ PALACIOS	01/04/2013
67	Yucatán	NATURA	JOVITA FLORES	04/04/2013
68	DINAMARCA	MORAS TARDIAS	ALEJANDRO VALLEJO BRADESCO	04/04/2013
69	DINAMARCA	MORAS TARDIAS	ANTONIO MENDEZ BTA	04/04/2013
70	DINAMARCA	TDD	ESPINOZA JUAN PABLO	04/04/2013
71	DINAMARCA	TDD	GRANADOS CLAUDIA	04/04/2013
72	LEGARIA	CHM	DANIEL ANDRADE PARRALES	01/04/2013
73	LEGARIA	CHM	MIGUEL ANGEL PINEDA HIPOLITO	01/04/2013
74	LEGARIA	CHM	MARICRUZ AGUILAR SALAS	01/04/2013
75	LEGARIA	CHM	MARIA ELENA GONZALEZ FLORES	01/04/2013
76	Yucatán	UP SELL	DANIEL SANTILLAN	08/04/2013
77	Yucatán	UP SELL	LESLY MONTSERRAT HERNANDEZ M	08/04/2013
78	PUEBLA	RENOVACION	LIDIA FLORES SANCHEZ	08/04/2013
79	SEVILLA	CAT	AVENDAÑO HOYOS ADRIANA V	11/04/2013
80	SEVILLA	CAT	HUMBERTO GARCÍA LUVIANO	08/04/2013
81	Yucatán	UP SELL	METZIN MURGA	10/04/2013
82	PUEBLA	FIDELISACION	PABLO ROMERO VALDEZ	15/04/2013
83	PUEBLA	GRACIONES CONTRA	YANEZ RAMIREZ MARIA EUGENIA	15/04/2013
84	PUEBLA	POSPAGO	JUILLERMO ABRAHAM FUENTES HERNANDEZ	15/04/2013
85	Yucatán	NATURA INN	MEZA DIAZ IRWING UZZIEL	15/04/2013
86	LEGARIA	CHM	KAREN GARDUÑO	17/04/2004
87	LEGARIA	CHM	MICHEL VAZQUEZ PERA	17/04/2013
88	LEGARIA	CHM	RICARDO MARTINEZ	17/04/2013
89	LEGARIA	CHM	BRAYAN ANGULO HERNADEZ	17/04/2013
90	LEGARIA	CHM	MARTINEZ L. NAYELI	17/04/2013
91	Yucatán	NATURA	CHAVEZ GARCIA LILIANA	22/04/2013
92	Yucatán	NATURA	ARREOLA GONZALEZ DIANA TERESA	22/04/2013
93	Yucatán	RRHH	MARIA CONCEPCION GIL ROMERO	22/04/2013
94	SEVILLA	CHM	TEXIS GONZALEZ EMANUEL	22/04/2013
95	Yucatán	NATURA	ANA MA BARBOSA VENEGAS	07/05/2013
96	Yucatán	NATURA INN	SANCHEZ MOLINA OMAR ANDRES	07/05/2013
97	PUEBLA	CAV	MARTINEZ LEON HUGO ALBERTO	15/05/2013
98	PUEBLA	DELIZACION EMPRES	CARMEN MARIN	15/05/2013

99	SEVILLA	CHM	JESUS TINAJERO	15/05/2013
100	SEVILLA	CHM	JUDITH REYES	15/05/2013
101	SEVILLA	CHM	MONTOYA EDUARDO	15/05/2013
102	SEVILLA	CHM	ANDRES GARCIA	15/05/2013
103	SEVILLA	CHM	MONICA NUNEZ	15/05/2013
104	SEVILLA	CHM	BEATRIZ MEDINA CRUZ	14/05/2013
105	PUEBLA	RENOVACION	CERVANTES GUTIERREZ MARCO ANTONIO	15/05/2013
106	SEVILLA	LOCALIZACION	JUAN CARLOS OSORIO GARCIA	24/05/2013
107	SEVILLA	LOCALIZACION	MA ALEJANDRA OLIVARES JIMENEZ	24/05/2013
108	PUEBLA	ACTIVACIONES	NESTOR GONZALEZ MORENO	24/05/2013
109	PLAZA INN	CHM	PACHECO MARTHA PATRICIA	23/05/2013
110	SEVILLA	CHM	PEREZ RODRIGUEZ GUILLEBALDO	23/05/2013
111	LEGARIA	WALMART	GONZALEZ VERONCA	23/05/2013
112	PLAZA INN	WELCOME	ENRIQUE ZAMORA HUERTA	22/05/2013
113	LEGARIA	CHM	GARCIA CEVALLOS JUAN MAUEL	27/05/2013
114	PUEBLA	ACTIVACIONES	MARTINEZ V. TERESITA	03/06/2013
115	SEVILLA	PORTABILIDAD	ROMERO GEL ALEJANDRA	03/06/2013
116	SEVILLA	PORTABILIDAD	LECUONA SALAZAR MARCOS	03/06/2013
117	SEVILLA	PORTABILIDAD	MARTINEZ KARINA	03/06/2013
118	SEVILLA	PORTABILIDAD	JIMENEZ MARTINEZ KARLA	03/06/2013
119	SEVILLA	PORTABILIDAD	JOSUE CRUZ MARTINEZ	03/06/2013
120	SEVILLA	PORTABILIDAD	LUIS ALBERTO GODNI RAMIREZ	03/06/2013
121	ROMA	SAC SUBURBIA	VELAZQUEZ OLVERA OMAR	08/06/2013
122	PUEBLA	S SERVICIOS TORRE	RUIZ CELAYA AGUSTIN	08/07/2013
123	SEVILLA	CAT	GABRIELA CHAVEZ SANCHEZ	08/07/2013
124	SEVILLA	CASH	OSCAR ZERMEÑO	08/07/2013
125	YUCATAN	NATURA	JUAREZ CARREON GUILLERMO	08/07/2013
126	YUCATAN	MASTERCARD	JOSÉ ANGEL LÓPEZ BARRIO	08/07/2013
127	YUCATAN	MASTERCARD	MELO ORTIZ MONICA	08/07/2013
128	DINAMARCA	BANCARIAS	DAVID MEJIA	17/07/2013
129	SEVILLA	CHM	LAURA Y RODRIGUEZ CAMACHO	24/07/2013
130	PUEBLA	EXPORTADOS	PAOLA DENIS ALVARADO	22/07/2013
131	LEGARIA	CHM	BRAVO ALEJANDRA	23/07/2013

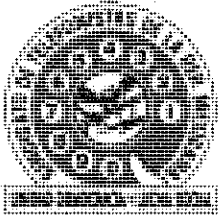
132	PLAZA INN	HIDROS	TEJEDA MARTHA	22/07/2013
133	PLAZA INN	SEG UNIV	HERNANDEZ R. OSCAR	22/07/2013
134	DINAMARCA	LINEA BANCOMER	ABRAHAM MORON	22/07/2013
135	Yucatán	AEGON	CASTRO ROJAS VICTOR JOEL	29/07/2013
136	PUEBLA	BILINGÜE	ADRIAN DIONICIO	29/07/2013
137	PUEBLA	UPGRADE	BRENDA URBINA GOMEZ	29/07/2013
138	Yucatán	UPSELL	DIEGO DIAZ	29/07/2013
139	Yucatán	UPSELL	EDUARDO RAMOS DE LA TORRE	29/07/2013
140	Yucatán	CDIN BANCOMER	EDITH JOSE GAYTAN	29/07/2013
141	DINAMARCA	BANCARIAS	GONZALEZ ADRIANA	29/07/2013
142	LEGARIA	CHM	DULCE ESTEFANIA TREJO RODRIGUEZ	29/07/2013
143	PUEBLA	PYME	GALINDO GABRIELA	29/07/2013
144	PUEBLA	UP SELL	ACATA ROLDAN GEOVANA ALEJANDRA	29/07/2013
145	Yucatán	MASTER CARD	MONTIEL GUERRERO FERNANDO	29/07/2013
146	YUCATAN	ACTIVACIÓN	TREJO ANTONIO L. ALBERTO	29/07/2013
147	YUCATAN	ACTIVACIÓN	GONZALEZ MONTANO ABRAHAM	29/07/2013
148	Yucatán	UNITEC	LUIS IBARRA CARRILLO	12/08/2013
149	Yucatán	AEGON	IBARRA CARRILLO LUIS GIOVANNI	12/08/2013
150	YUCATAN	METLIFE	ÁVALOS VÁZQUEZ GIOVANNA	12/08/2013
151	YUCATAN	SCOTIABANK	SOLORIO LESLIE PAOLA	12/08/2013
152	DINAMARCA	DEBITO	JOSE ANGEL ARMENTA	12/08/2013
153	SEVILLA	CAT	JUAN PABLO REYES BENITEZ	12/08/2013
154	SEVILLA	CAT	ALDO JESUS QUIROZ	12/08/2013
155	LEGARIA	CHM	RICARDO RUIZ	19/08/2013
156	SEVILLA	CHM	KARLA CASTILLO	19/08/2013
157	YUCATAN	SCOTIABANK	METO GONZALEZ EMMA MA.	19/08/2013
158	SEVILLA	CAT	EDGAR ALBERTO GUEVARA MUNOZ	19/08/2013
159	SEVILLA	CAT	SANCHEZ BADILLO EDUARDO	14/08/2013
160	YUCATAN	COBRANZA	LÓPEZ R. LORENA ILIAN	23/08/2013
161	DINAMARCA	BMOVIL	VICTOR RAMIREZ GUTIERREZ	23/08/2013
162	PUEBLA	PORTABLE	MALDONADO HERNANDEZ ESTEPHANY	30/08/2013
163	PUEBLA	PYMES	EDUARDO CANO CHAPARRO	30/08/2013
164	PUEBLA	MIGRADOS	PONCE ALBARRAN MARICELA	30/08/2013

165	PUEBLA	APV MOVISTAR	HERNÁNDEZ C. ALEJANDRA	30/08/2013
166	PUEBLA	ACTIVACIONES	CANSECO SÁNCHEZ HECTOR	30/08/2013
167	PUEBLA	TELECOBRANZA	MACTZI SERRANO	30/08/2013
168	LEGARIA	CHM	IVETH LOPEZ ORTIZ	30/08/2013
169	LEGARIA	CHM	JONTHAN GARCIA	30/08/2013
170	LEGARIA	CHM	CASTELLANOS JURADO SURIEL	30/08/2013
171	LEGARIA	CHM	NAVARRO CONSTANTINO ZAYDA NAYOMI	30/08/2013
172	LEGARIA	CHM	CLAUDIA BERENICE	06/09/2013
173	PUEBLA	ACTIVACIONES	MARIA ALMADA REYNOSO	06/09/2013
174	ROMA	SUBURBIA	RAMÍREZ JESUS	06/09/2013
175	ROMA	AEGON RETENCION	CINTHIA MARTINEZ M	06/09/2013
176	ROMA	SUBURBIA	ÁVALOS VÁZQUEZ CASANDRA	06/09/2013
177	ROMA	BANCOMER.COM	ALCANTAR LUNA NORMA ANGELICA	06/09/2013
178	SEVILLA	CAT	ALVAREZ VIZUET LUIS E.	06/09/2013
179	SEVILLA	CAT	CRUCES HERNANDEZ FATIMA	06/09/2013
180	SEVILLA	CAT	ZAMORA ANSELMO IRVING	06/09/2013
181	YUCATAN	NATURA	UZZIEL MEZA	17/09/2013
182	PUEBLA	MIGRADOS	JESUS ROMERO B	17/09/2013
183	YUCATAN	PORTABILIDAD	ERICK LOPEZ	17/09/2013
184	SEVILLA	CHM	ARMANDO VENCES	17/09/2013
185	DINAMARCA	LINEA BANCOMER	CARLOS CRUZ ORTEGA	17/09/2013

**Anexo 12: Testimonio de Brenda Lizbeth Hernández Vázquez**

Buenas tardes, ¿me pudieras decir tu nombre y las razones por las cuales te despidieron de Atento y como fue el despido?

Mi nombre es Brenda Lizbeth Hernández Vázquez, estuve en la empresa dos años y medio en la campaña del CAT. Mi día de despido fue el 4 de enero del 2013 y la razón fue la que me argumento la empresa fue por reestructuración, la cual yo estaba dentro de una organización ahí en el centro y estoy afiliada a la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. La forma en que me despidieron fue me desconectaron 5 minutos antes de mi hora de salida que es a las 3, nos llevo una abogada de Recursos Humanos con otro abogado, a mí me despidió uno de recursos laborales que se llama Alejandro Rivera. El argumento fue ese por reestructuración. La razón verdadera, el organizarme dentro de la empresa, dentro del sindicato, porque la empresa no quiere que se organice uno, simplemente por eso, por miedo de la empresa.



**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**  
**Sección 187 - Atento**  
**Hoja de afiliación**

ELI

**ATENTO:**

22

Fecha de ingreso a Atento: 30/Junio/2010

**D** OK  
4-1-12

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha: 06/Junio/2012

Nombre: Brenda Elizabeth Hernandez V.

Centro de trabajo: Sevilla

Campaña: CAT

Horario: 7:00 am - 15:00 pm

Sueldo mensual: 3600.00

Estado civil: Soltera

¿Estudias?: No

Último grado de estudios: Carrera Técnica

RFC: HEVB890410

Domicilio: Salubridad Federal

Calle y número

Colonia

Venustiano Carranza 15700

Distrito Federal

Delegación/municipio

Código Postal

Estado

Teléfono: 5591964588 Celular: 5591964588 E-mail: brenda-eliz10@hotmail.com

Firma

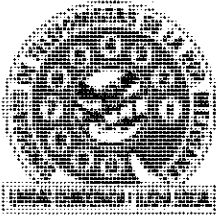
Exp. 9/14/2013



### **Anexo 13: Testimonio Merybel Berenice Rangel Robles**

Merybel ¿podrías comentarme las razones por las cuales Atento te despidió y como fue el despido?

Bueno mi nombre es Merybel Berenice Rangel Robles, tenia 3 años trabajando en Atento en la campaña del CAT que es el Centro de Atención telefónica que se encuentra en Sevilla. A mi me despidieron el 4 de enero de 2013, las razones de mi despido es que básicamente un grupo de compañeros de trabajo nos estábamos organizando y bueno pues se dieron cuenta que nosotros éramos como los que pasábamos la información, yo estaba afiliada en la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, mi despido fue el día 4, ese día 5 minutos antes de las 3 de la tarde que era mi hora de salida, me dijo un supervisor que me desconectara, que me pusiera en auxiliar, me puse en auxiliar, me llevaron como a un ventanal y me dijeron que me esperara un momento, pues estaba con una compañera de trabajo que también estaba afiliada y nos bajaron al primer piso que es donde estaba Recursos Humanos y ya la licenciada habla con nosotros y a ella la ingresaron a un cuarto y a mi otro y nos dijeron que era por indicadores, pero bueno nos dieron diferentes razones a mi me dijeron que era por indicadores, a ella que era por reestructura de la empresa, lo importante es que según la empresa nos despide por algo que es injustificado, básicamente nos despidió porque sabia que nosotros estábamos dentro de la organización, que estábamos organizadas y Atento lo que menos quiere es que sus trabajadores se organicen.



**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**  
**Sección 187 - Atento**  
**Hoja de afiliación**

Eli°

**ATENTO:**

25

Fecha de ingreso a Atento: 14/Septiembre/2009

D  
OK 4-1-12

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha: 05/Junio/12

Nombre: Rangel Robles Heriberto Benicio

Centro de trabajo: Sevilla

Campaña: CAT

Horario: 7:00am a 3:00pm

Sueldo mensual: 3900<sup>00</sup>

Estado civil: Soltero

¿Estudias?: No

Último grado de estudios: Preparatoria

RFC: RARM910113

Domicilio: loga Chapala 121 B Anahuac

Calle y número

Colonia

Miguel Hidalgo 11320 Nexca

Delegación/municipio

Código Postal

Estado

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: 04455415482995 E-mail: mery\_tuac@hotmail.com

[Signature]

Firma

EXP. 913/2013

#### **Anexo 14: Testimonio de Fátima Brindiz Acuña**

Hola, mi nombre es Fátima Brindis Acuña [...]. Yo estaba en la campaña de CHM, trabajábamos en la captura de datos y análisis para Wal-Mart [...]. Yo actualmente estoy despedida, desde el 24 de julio del 2013 yo no quise firmar la renuncia porque ellos me querían hacer firmar una renuncia pero yo no estaba renunciado entonces yo no firmar nada y como yo ya estaba informada de parte del Sindicato de Telefonistas les llamé. Yo no quise renunciar porque ellos manejaban que a mí me despedían por faltas pero en ocasiones anteriores yo ya había tenido faltas, yo creo que tuvo mucho que ver mi participación en la organización con el Sindicato de Telefonistas. Yo por medio del sindicato de telefonistas demandé a la empresa por reinstalación. Yo me enteré del Sindicato de Telefonistas porque una compañera me había comentado que ella ya estaba organizada y después una compañera llamada Silvia me contactó y me dio la información y yo quise afiliarme. Yo si participo con el sindicato de telefonistas desde el 25 de julio [...]. Yo soy voluntaria en el sindicato de telefonistas, vamos a visitas domiciliarias, los acompaño a contactaciones civiles, contactamos compañeros, les hablamos de la organización del sindicato de telefonistas, de las injusticias laborales que hay dentro de la empresa de Legaria.

Solvie 11-04-13  
65

Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana  
Sección 187 - Atento  
Hoja de datos



Tu compromiso en esta lucha es el principio del cambio  
la mejor manera de lograrlo, es unidos y organizados

Fecha de ingreso a Atento: 3/sep/2012 Centro de trabajo: Legaria

Nombre: BRINDIZ ACUNA TATIMACAMPAÑA: CHM

Último grado de estudios: Zabaño Universidad Piso: 1

Estado civil: Soltera Horario: 9am a 3pm

¿Tienes hijos?: No Sueldo mensual: \$3,250

Domicilio: Norte 55 #2203 San Salvador Xochimanco

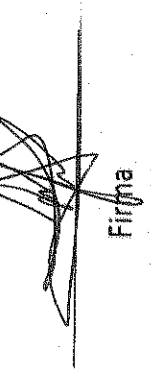
Calle y número Colonia

Acapotzalco 02870 D.F.

Delegación/municipio Código Postal Estado

Teléfono: 5519310235 Celular: 5519310235

E-mail: laxs-dios@hotm.com

  
Firma

### Anexo 15: Testimonio de Eduardo Vargas Escobar

B: Yo fui despedido ilegalmente de Atento el 4 de agosto del 2009 y el argumento del abogado de Atento para justificar mi despido es que tenía malos indicadores y que, pues había tenido muchas faltas, esos argumentos son falsos porque jamás falté y un mes atrás me habían dado un reconocimiento como uno de los mejores empleados del mes, el motivo real es por pertenecer al STRM ¿no? Eh... yo fui parte de los veinticuatro compañeros que firmamos la solicitud para adherirnos al STRM, ese documento se presentó ante las autoridades y, seguramente se filtró a la empresa, tenía mi nombre y el de otros compañeros y nos fueron despidiendo a uno por uno y de hecho el argumento ya...digamos real, de mi despido, me lo hizo saber la supervisora que yo tenía en ese momento, cuando la vi en otro centro de trabajo me dijo: "pues te despidieron por estar en el Sindicato"

Yo demandé por un despido injustificado y mi demanda ingresó a los pocos días de mi despido y bueno, eh... como parte también del esfuerzo de organización y pensando que... pues, mi caso y el de los demás compañeros que también nos adherimos al STRM eran bastante relevantes por ser despidos antisindicales, mi demanda pues este...llevó un poco más de tiempo y el día siete de febrero de este año, del 2013 finalmente los tribunales de justicia mexicanos en materia laboral definieron que la empresa tenía que regresarme mi trabajo porque bueno, uno de los argumentos de Atento era que ellos no me habían despedido sino que yo había dejado de asistir al trabajo, entonces el acuerdo fue: si ustedes no me despidieron y él quiere el trabajo, pues que se lo regresen ¿no?, entonces me llevan al centro de Plaza Inn ese día, el siete de febrero acompañado del actuario, el representante del tribunal laboral, acompañado del abogado del STRM Fernando Solano y acompañado también de los abogados de la empresa, me llevan a la sucursal en la que yo estaba trabajando, ingreso al centro de trabajo donde yo laboré siete meses, [...] y me sientan en la oficina de Recursos Humanos en compañía del abogado del Sindicato de Telefonistas y todo el personal de Atento, bueno, veo pasar a Víctor Gutiérrez, el representante del Sindicato Progresista o así nombrado representante y bueno, arreglan toda la documentación legal, etcétera, me ingresan al piso de operación, me sientan y me dicen que me van a capacitar ¿no? Entonces, eso no era una capacitación, solamente esperaban a que se fuera el actuario o a que mis compañeros que estaban esperando por cualquier cosa que sucediera en los alrededores de la Plaza en donde está la sucursal de Atento pues... esperaban a que se fueran y eh... pues me pusieron a una persona que te capacita en las labores que vas a desempeñar y no estaba haciendo esa tarea, mas bien estaba platicando conmigo y le pedí que me dijera, ya de verdad, qué es lo que pensaban a hacer y me dijo: "no pues este...nada te estamos capacitando" y yo dije: "no en serio, qué es lo que piensan hacer porque no es necesario que estén tantos abogados aquí el día de hoy y que esté la gente del Sindicato Progresista ¿no? Porque, digo, soy un trabajador más o hay algo en especial?", no me dijo nada, entonces le pedí tiempo para ir al baño y me acompaña ¿no?, [...] yo dije: la intención es completamente tenerme bajo la mira y hostigarme para que, mientras pasa el

## **Anexo 16: Testimonio de Carlos Cruz Ortega**

Mi nombre es Carlos Cruz Ortega, tengo 26 años, y estoy aquí para dar un testimonio sobre las condiciones de trabajo en la empresa Atento [...]. Ahí en Atento, de observar varias cosas, entras de entrada los primeros cosas que te dan como ruido el tiempo que te dan de comida, en tu jornada de 7 hs son media hora solamente de comida y baño, es una cosa que no saltó pero finalmente cuando estás en operación te das cuenta de la magnitud de esto porque te conectas en una computadora y literalmente te cuentan ese tiempo. Si tú fuiste al baño 5 minutos entonces ya tienes 25 minutos de comida, o si fuiste a comer y te tardaste la media hora y después te dan ganas de ir al baño pues ya no puedes, y son cosas que te controla la empresa desde esa cuestión hasta llegar tarde 2 minutos y te regaña. Es un estrés constante, generalmente estas a merced de lo que dice la empresa, cuestiones, despidos injustificados [...].

Mi relación ahorita con la empresa Atento, [...] ellos me despidieron hace aproximadamente un mes. Fue un despido injustificado, de hecho subí a la oficina de RRHH y me querían obligar a firmar una renuncia, un papel de renuncia voluntaria donde yo aceptaba que la empresa no me debía nada, que era mi responsabilidad, tenía que escribir una leyenda, poner firma, huella, todo, yo no firme esa carta y pedí asesoría con los abogados del sindicato de telefonistas y me decidí a demandar por reinstalación en la empresa. Yo decidí participar más activamente desde afuera con mis compañeros de otros centros de trabajo para lograr tener un sindicato democrático.

Mi relación con el Sindicato de Telefonistas empezó a los 3 meses aprox. que yo entre a trabajar a atento, nosotros firmábamos contratos temporales después de la capacitación y en teoría el tercer contrato iba a ser el definitivo. Cuando nos toco firmar en nuestra capacitación mi grupo de 30 personas aprox. Nos toco firmar nuestro contrato definitivo, ese mismo día el personal de RRHH bajo al piso y empezó a despedir uno por uno a todos mis compañeros en frente de todo el piso, con guardias de seguridad haciendo circo les hablaba, se iba, entonces en ese momento a mí yo también estaba en la lista, uno de mis supervisores alegó por mí, yo pude salvarme en ese sentido pero el resto de mis compañeros se fueron. [...] a raíz de esto me empecé a acercar más al sindicato de telefonistas, yo tenía compañeros que sabía que estaban involucrados, que sabía que estaban trabajando activamente pero no era una relación tan unida, yo me empecé a acercar con ellos, me dieron asesoría jurídica sobre LFT, despidos injustificados, información sobre la empresa, sobre cuánto gana, que es lo que hace y bueno me empecé a interesar más en esta cuestión, sobretudo la cuestión, si están en formación, esta situación de estando organizados es como se pueden resolver las cosas, fue algo tremendo, llego muy fuerte porque en el servicio en el que estaba, porque el servicio la campaña se acabó, por lo general cuando pasaba esto corrían a todos, en este caso nos organizamos muchos compañeros, tuvimos información, pegamos volantes, hicimos algo muy fuerte y nos lograron reubicar a todos, entonces a partir de ahí también fue esa certeza de que si efectivamente cuando nos organizamos es cuando se cambian las cosas. Desde ese entonces y hasta el momento yo me sigo asumiendo como parte de este sindicato, el Sindicato de Telefonistas [...].



Sí, respecto a la organización, la actitud de la empresa siempre fue no permitirla. Había, hubo y hay varias cosas que hace la empresa para intentar impedir que nos organicemos como compañeros, yo me acuerdo mucho igual no tiene mucho que ver con una cuestión sindical pero tiene que ver con una cuestión solidaria de los compañeros. Cuando estaba en la campaña de cobranza, teníamos que tener metas de recuperación para llegar al bono, si alguien no llegaba a esa meta, si uno de mis compañeros no llegaba y yo tenía mucho dinero recuperado, yo le pasaba ese dinero a ese compañero para que él pudiera llegar a ese bono, o viceversa, [...], estas cuestiones estaban prohibidas totalmente por la empresa, no se permitía ese tipo de solidaridad, incluso había amonestaciones de todo tipo para impedir que esto sucediera y pues lo que generaba una competencia entre todos nosotros, entre supervisores, asesores, una cosa muy marcada en cuestión de ya organizarnos para mejorar las condiciones bueno de entrada era el miedo, era una cuestión permanente de si te organizas o te quejas te vamos a despedir, de entrada porque veíamos como despedían a la gente y porque habían varios compañeros que en algún momento se quejaban de algunas cosas, se informaban y ya sea que la empresa los despedía descaradamente por cualquier cosa, o los hostigaba, teníamos una compañera que era un poco más aguerrida en ese sentido, a ella le inventaban faltas, la regañaban por cualquier cosa, dos veces la regresaron a su casa sin ninguna razón, le cambiaron su descanso era el día sábado, llega un día martes y le dice el supervisor te cambie el día de descanso, descansas hoy y vienes el sábado y no podía hacer nada ella para cambiar la situación, entonces ese día tuvo que regresarse a su casa, perdió todo su día y tuvo que ir el fin de semana completo y son ese tipo de cosas que hace la empresa para que la gente que estamos organizándonos se hostigue. Conmigo y con varios compañeros lo que pasó fue que nos reubicaron en un centro y un servicio que es muy desgastante, es un centro en el que la mayoría de la gente renuncia, es una cuestión a atender llamada tras llamada tras llamada, una presión por parte de los supervisores. Donde nos pasaron es un centro ubicado en la calle Dinamarca, en la colonia Cuauhtémoc, ahí en Atento se conocen a los centros de trabajo por la calle, Dinamarca, Sevilla, Yucatán. EN Dinamarca las condiciones son muy estresantes nos reubicaron a todos ahí, hubo gente que empezó a renunciar porque no aguantaba esa presión, hacen cuestiones como esto, cambiarte de descanso, ponerte faltas, no darte los bonos. En el centro donde yo estaba antes que era el centro de trabajo de Sevilla, como nos organizamos nosotros logramos muchas cosas en ese centro de trabajo, lo que hizo la empresa fue que esa campaña la quitó. Los quita, los pone, en promedio cada mes pone un servicio, quita, pone, migra, hace cualquier cosa para que esa organización que hay en el centro de trabajo se quite, finalmente está revolviendo todo, revuelve servicios como trabajadores. Había una cuestión también de información de parte de la empresa, en una ocasión no recuerdo claramente, nos reunió la coordinadora del servicio a todos los trabajadores y empezó a decir cuestiones de que Atento era una buena empresa, que le echáramos ganas, y empezó a decir no lo dijo abiertamente de este Sindicato de Telefonistas, pero sí dijo que tuviéramos cuidado que no hiciéramos caso a personas que no eran de la empresa, que no eran del servicio, que nosotros nos dedicáramos a trabajar, nos dedicáramos a una cuestión individual y que no nos organizáramos.

tiempo, mis compañeros se van y me quedo solo y seguro van a pensar en despedirme ilegalmente otra vez. [...]

Hasta que me piden que me vaya del centro de trabajo, entonces yo les dije que porqué, me dijeron que yo ya no podía trabajar en la empresa, entonces yo les dije en ese momento que, si me estaban despidiendo y me dijeron que si, que yo ya no podía trabajar en la empresa, entonces me sacaron del centro de trabajo [...]

15



Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana  
Sección 187 - Atento  
Hoja de afiliación

**ATENCIÓN:**

Fecha de ingreso a Atento: 30/enero/2012

Folio: \_\_\_\_\_  
Fecha: 5/7/2012

Nombre: Carlos Cruz Ortega

Centro de trabajo: CC Sevilla

Campaña: Moras Tardías

Horario: 1500-2200

Sueldo mensual: \$3 400

Estado civil: Soltero ¿Estudias?: No

Último grado de estudios: Preparatoria

RFC: CUOC

Domicilio: Herreros Ed. José Moreno "C-30" V.H. El Rosario

Calle y número Colonia

Tlalnequah de Bos. 54090 México

Delegación/municipio Código Postal

Estado

Teléfono: 53839438 Celular: 552318159 E-mail: che2mail.com  
Cuentcompas22

[Signature]  
Firma

### Anexo 17: Testimonio de trabajadora anónima de Atento Sevilla en Activo

Tengo 38 años, trabajo en Atento y estoy aquí porque no me gustan las injusticias que pasan en Atento. Estoy en el centro de Sevilla, en la campaña de CAT, estoy en el turno vespertino [...]. Están cometiendo injusticias de si meten una campaña para darte un bono, a la mera hora resulta que si tienes que vender 40 pfps y tu vendiste al mes 70, solamente te aparecen 21 en el sistema y el sistema no se equivoca de acuerdo a ellos, pero casualmente es con la mayoría de la gente que le descuentan esos pfps o esas rentas. Están haciendo hostigamiento de una forma muy discreta en que la gente no puede estar reunida más de 2 o 3 minutos platicando. Ya están haciendo que toda la gente salga a comer a una sola hora por staff. No nos están permitiendo la entrada hasta las 3 en punto y obviamente si tu llegas 10 minutos antes y quieres entrar para poder encontrar un lugar, no te lo permiten hasta las 3 en punto y el tiempo que no te conectas te lo siguen cobrando, o sea se me hace una serie de irregularidades que no entiendo con que finalidad. Con respecto a mi relación con la empresa, sigo activa, estoy en el CAT de Sevilla en el 4to piso.

Con el sindicato de Telefonistas... hay chicas que se paraban cuando recién entre a Atento se paraban a darnos información, es la misma gente que estuvo trabajando en Atento pero que ahora está en este mismo sindicato de telefonistas, ellas fueron las que me fueron abriendo los ojos con respecto a las condiciones de Atento. He tratado de informar a más compañeros acerca de estas injusticias, he tratado de crear la conciencia social de que algunas cosas no son lo correcto, que el hecho de que la gente no se queje no significa que sea lo mejor, he tratado de informarles sobre hacerles ver que si yo entro a las 3 en punto y me dejas entrar hasta las 3:05, que no me pueden correr por faltas cuando solamente tengo una, que no me puedes cobrar retardos o descontar el tiempo porque yo estoy llegando mi hora, he tratado de hacer esta conciencia social, a veces la desventaja de estar con demasiado joven es que no hay una conciencia social.

Sí he visto que gente que está muy interesada en una reforma sindical para mejorar las condiciones de los trabajadores la hacen a un lado o de inmediato la dan de baja o la corren, la cambian o la segregan en un lugar donde nadie les hable, la aíslan y traen marcaje personal, le ponen a un supervisor que es especialista en correr a gente y de hecho a mi me toca estar ahora con el supervisor, estoy tentada en ir a derechos humanos porque su trato es insoportable, es pedante, no te ayuda en nada, te exige demasiado y aun cuando cumples no te da ningún apoyo, digo finalmente no debería de dártelo, es tu trabajo, a eso vas, a dar resultados, pero si es un vaya si por accidente yo no firme la lista y le pido que meta una incidencia, me pone una cara de 3 metros y no la pasa a tiempo y entonces esa falta no me la pagaron en la quincena, me la pagan en la siguiente o hasta que el señor meta la famosísima incidencia. Ese tipo de cosas que es meter el pie a alguien para que no, para aburrirte, constantemente te está monitoreando, te está diciendo que todo lo estás haciendo mal, él es el número 1 en despedir a gente, y a la gente que no quieren se la mandan a él. Es Jorge Mota.

**Anexo 18: Testimonio de Antonia Garrido Corral. Renuncia por hostigamiento laboral.**

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo trabajaste en Atento Sevilla?

Entrevistado: Tres años y medio

Entrevistador: ¿Por qué terminó tu relación laboral con Atento?

Entrevistado: Fue decisión propia, renuncié porque ya me sentía con mucha presión, porque me toco vivir como por cualquier cosa ya despedían a los compañeros, tenías que ser amigo del de arriba para que no moviera nada y te dejara trabajar a gusto, entonces yo decía bueno; esa es una parte que había vivido y ahorita ya con el sindicato que estábamos viendo, ya empezábamos a crear situaciones de desconectarse, de ver que esto fuere en grande e informarle a los demás compañeros de que se trataba, de la forma de los sindicatos, cómo es que se manejan, pero realmente un sindicato y eso empezó a mermar la situación, empezábamos a dudar porque se hablaba de que si seguíamos en esto nos iban a empezar a correr y empezaba desde tal forma y luego seguías tu y ese tipo de comentarios te hacían pensar: "esto ya no va a terminar en algo bueno"

Entrevistador: ¿Tú estabas afiliada al STRM

Entrevistado: Sí

Entrevistador: ¿Desde cuándo?

Entrevistado: Desde marzo-abril del 2012

Entrevistador: ¿Y desde que te afiliaste al STRM empezaron a acudir a pláticas y a organizarse en tu centro de trabajo?

Entrevistado: Si

Entrevistador: ¿Y la empresa se dio cuenta de esto?

Entrevistado: Si

Entrevistador: ¿Y qué reacción tuvo la empresa?, ¿Despedir compañeros?

Entrevistado: Empezaban a correr rumores: "si tu estás en ese movimiento, aquí los van a empezar a correr uno por uno", "eso no sirve", "nadie va avenir a intimidarnos, nosotros tenemos el poder, así de simple", en mi caso empezaron a decir: "debes tantas horas", siempre nos lo decían a final de mes, faltaban dos días para el final de mes, "me debes ocho horas y págamelas como quieras", yo era de ocho horas y ahora págame otras ocho, eran cosas sumamente estúpidas, empezaban a molestarte de cierta forma y eso ya empezaba a intimidarte porque te decían es que no tienes que pararte al baño, con eso me puedes empezar a pagar, empezaban a hacer cosas que demostraban que uno como trabajador ya no les importaba a ellos, nosotros, según sabiendo lo que te

corresponde como trabajador, de todas formas a nosotros nos va a valer de donde vengan, qué conozcan, que hagan, ese tipo de situaciones. En mi caso a mí sí me intimidaba mucho, porque decía bueno, por un lado está el sindicato que nos está hablando de nuestras prioridades como trabajador sí, pero la realidad es que es denigrante todo lo que nos está haciendo Atento, porque luego nos decían; “y cuidadito si salen allá afuera y si están esas personas, les van a quitar el gafete, los va a amedrentar”, y esas cosas te ponían así como loca.

Entrevistador: ¿Tu crees o tienes algo que te haya hecho creer o darte cuenta que la empresa sabía que estabas participando dentro de la organización de la Sección 187 del STRM?

Entrevistado: Sí, yo digo que sí.

[...]nos ponían en evidencia como a veinte personas y era así de: “tu me debes tantas horas, tu me las pagas” y ya no era así de “yo tu supervisor te digo que me las pagues”, no, ya iban así con los gerentes, ya era una intimidación, ya se ponían hablarte al tu por tu, ya no era una cuestión de diálogo, era una cuestión personal, se estaban dando cuenta que ya no estábamos con las mismas actitudes por decir dos minutos llegas tarde y te regresaban, el hecho de que ponían una mesa y te ponían a firmar, eran que, ocho supervisores y éramos más de cuarenta personas, y era “apúrate que tengo que firmar a mi hora” esa parte era estresante, había gente que llegaba corriendo y en una ocasión hasta atropellaron a un chico, una de situaciones que dices: “no manches”, lo único que hacen es provocar ese miedo, entonces, ¿de nada nos va a servir estando sindicalizados, de nada nos sirve?, obvio nos va a servir para que no haya estas situaciones

Entrevistador: ¿Entonces tu crees de que a raíz de tu que empiezas a involucrarte en la organización, tu fuiste una de las tantas compañeras que les asignaban cargas de trabajo, como para que de alguna manera intimidarlos o hacerlos desistir de organizarse en el STRM?

Entrevistado: Sí

[...]Empezaban a decir: “se están descarando ustedes, en el sentido de que se están metiendo en esas cosas y van a terminar perdiendo su trabajo”

[...]y yo decía; “si lo que ya no están se fueron por esa causa, nos van a terminar corriendo y dije, de que me corran a que me vaya, pues mejor me voy y ¿por qué?, porque se manejaba el hecho: “es que te van a boletinar, no te van a dar carta de recomendación”, o sea en Digitex o call centers así de renombre no te van a dar trabajo porque vienes de Atento, nosotros podemos mover palancas.

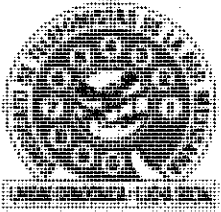
Entrevistador: ¿Qué significa boletinar?, ¿la empresa les decía que los iban a boletinar?

Entrevistado: Sí, así de que ya no te van a dejar trabajar, ya no vas a entrar en otras empresas ni en otro call center, ya no podías trabajar, [...] si tu renuncias no pasa nada, pero si nosotros te corremos jaguas!



Renuncio

Eli



**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**  
**Sección 187 - Atento**  
**Hoja de afiliación**

**ATENTO:**

Fecha de ingreso a Atento: 03-Marzo-2009

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha: 05-Junio-2012

Nombre: ANTONIA GARRIDO CORRAL

Centro de trabajo: Sevilla

Campaña: CAT

Horario: 07:00 am a 3:00 pm.

Sueldo mensual: \$3800

Estado civil: Soltera

¿Estudias?: No

Último grado de estudios: PREPA

RFC: \_\_\_\_\_

Domicilio: Zocopo # 8 Mz 23

Benito Juarez

Calle y número

Colonia

Ixtapalapa

09850

Distrito Federal

Delegación/municipio

Código Postal

Estado

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: 5519288933

E-mail: girlinbar\_4855@hotmail.com

[Signature]  
Firma

## **Anexo A. Documentos Oficiales del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana**

**Anexo A. a.** Toma de Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copia Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001 y 2012. **(Archivo 1)**

**Anexo A. b.** Estatutos del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copia Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2003-2012. **(Archivo 2)**

**Anexo A. c.** Contratos Colectivos de Trabajo firmados entre Atento Servicios S.A. de C.V. y el Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Certificadas), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2001-2013. **(Archivo 3)**

**Anexo A. d.** Reglamento Interno de trabajo firmado entre Atento Servicios S.A. de C.V. y el Nota del Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Simple), México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, 2002. **(Archivo 4)**

**Anexo A. e.** Cuadro de empresas en la que tiene presencia el Sindicato de Trabajadores de Servicios Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (Copias Simple), México DF, 2012. **(Archivo 5)**

## **Anexo B. Testimonios, presentaciones y propaganda repartida por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. afiliados al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

**2008:**

**Anexo B. 2008.a.** Trabajadores de Atento, Equipo de Organización Sindical STRM, *Volteante: ¿Por qué Atento teme tanto a que haya un sindicato real?*, México DF, 2008, pp.2. **(Archivo 6)**

**Anexo B. 2008.b.** Trabajadores de Atento, Equipo de Organización Sindical STRM, *Volteante: Atento viola los derechos humanos y laborales de más de 18,000 trabajadores en México*, México DF, 2008, pp.2. **(Archivo 7)**

**2009:**

**Anexo B. 2009.a.** Testimonio de Luis Héctor Álvarez, trabajador que participó en recuento sindical entre CTM y SSCTRM. **(Archivo 8)**

**Anexo B. 2009.b.** Trabajadores de Atento, Volante: "Compañero Teleoperador de Atento", México DF, marzo de 2009, pp. 2. **(Archivo 9)**

**Anexo B. 2009.c.** Trabajadores de Atento, Correo: Afíliate en línea al STRM, México DF, Atento con tus derechos laborales, 26 de junio de 2009, pp.1. **(Archivo 10)**

**Anexo B. 2009.d.** Trabajadores de Atento, “Súmate al movimiento de trabajadores de atento en la búsqueda de la libertad sindical y mejores condiciones de trabajo: No firmes tu renuncia”, México DF, 5 de julio de 2009, pp.3. **(Archivo 11)**

**Anexo B. 2009.e.** STRM, Circular informativa sobre nueva Sección del STR: la 187-Atento, 20 de agosto de 2009, pp.1. **(Archivo 12)**

**Anexo B. 2009.f.** *Testimonios de los despidos de algunos de los trabajadores que firmaron la solicitud de toma de nota de la Sección 187-STRM:* Miguel Ángel Ríos Olivares, Centro Dinamarca; Julio César Izcoatl González, Centro Plaza Inn; Julio Cesar Soriano Orozco, Centro Plaza Inn; Georgina Cibrián Argote, Centro Plaza Inn; Carolina González Suarez, Centro Plaza Inn; José Alberto Mejía Reyes; Centro Plaza Inn; Daniel Romero, Centro Sevilla, pp. 15. **(Archivo 13)**

**Anexo B. 2009.g.** Trabajadores de Atento, *Presentación ante Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, México DF, Noviembre de 2009, pp.6. **(Archivo 14)**

**Anexo B. 2009.h.** Trabajadores de Atento; Equipo Jurídico STRM, *Anteproyecto de Contrato Colectivo de Trabajo*, México DF, Noviembre de 2009, pp. 10. **(Archivo 15)**

**Anexo B. 2009.i.** Trabajadores de Atento, *Presentación en Seminario Internacional: La Crisis y el trabajo en América del Norte*, México DF, Cámara de Diputados, Diciembre de 2009, pp. 10. **(Archivo 16)**

**2010:**

**Anexo B. 2010.a.** Trabajadores de Atento, *Trabajadores de Atento afiliados al STRM denuncian las violaciones a sus derechos humanos laborales y exigen recuento sindical limpio*, México DF, Boletín de rueda de prensa STRM, junio de 2010, pp.1. **(Archivo 17)**

**Anexo B. 2010.b.** Trabajadores y Ex trabajadores de Atento, *Propuestas de trabajadores organizados en STRM*, [en línea], Sección 187-STRM, Video, 3 de junio de 2010, dirección URL: [https://www.youtube.com/watch?v=KWFgyLy\\_Kvs](https://www.youtube.com/watch?v=KWFgyLy_Kvs), [consultado: 20 de junio de 2015].

**Anexo B. 2010.c.** *Testimonios de trabajadores en casos de represión antisindical: César Izcoatl González y José Alberto Mejía*, México DF, marzo de 2010, pp. 3. **(Archivo 18)**

**Anexo B. 2010.d.** Trabajadores de Atento, *Presentación ante Conferencia de Telecomunicaciones de Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada (CEP)*, Montreal Canadá, 17 de junio de 2010, pp. 5. **(Archivo 19)**

**Anexo B. 2010.e.** *Trabajadores de Atento, Testimonios sobre recuento sindical julio de 2010*, [en línea], México DF, STRM, Video, 6 de septiembre de 2010, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=OPFKWgDOLZw>, [consultado: 20 de junio de 2015].

**Anexo B.2010.f.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Muestra de cuestionario realizado para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 2. **(Archivo 20)**

**Anexo B.2010.g.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Sistematización de respuestas al cuestionario para conocer percepción de los trabajadores de Atento afiliados al STRM después del recuento sindical*, México DF, septiembre de 2010, pp. 3. **(Archivo 21)**

**Anexo B. 2010.h.** Trabajadores de Atento, *Volante dirigido a trabajadores y afiliados a la Sección 187-STRM para informar sobre laudo emitido por JLCA sobre resultados de recuento sindical*, México DF, noviembre de 2010, pp. 1. **(Archivo 22)**

**2011:**

**Anexo B. 2011.a.** Trabajadores de Atento, *Ficha de datos para actualización de caso ante el Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, México DF, CILAS, Formato para trabajadores del apartado A, 24 de enero de 2011, pp. 4. **(Archivo 23)**

**Anexo B. 2011.b.** Trabajador de Atento, *Presentación en el Tribunal Internacional de Libertad Sindical*, [en línea], México DF, SME-CILAS, abril de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=h9YFPBGvcoM>, [consultado: 12 de junio de 2015].

**Anexo B. 2011.c.** STRM; CWA, "STRM complaint: Atento election 2010", [en línea] México DF, STRM CWA, noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=lxO8cA2leCY>, [consultado: 20 de junio de 2015]

**Anexo B. 2011.d.** Trabajadores de Atento; UNI Global; STRM, "*Atento México workers fight for a fair union election*", México DF, STRM, UNI GLOBAL, 23 de noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=qNrXZgfh3dg> [consultado: 2 de julio de 2011].

**Anexo B.2011.e.** UNI Américas; Sintetel (Brasil); CWA/ AFL-CIO (Estados Unidos), *Reporte del Equipo de Observación para Determinar los derechos de Negociación Colectiva en Atento Servicios, México*, México DF, noviembre de 2011, pp.11. **(Archivo 24)**

**Anexo B. 2011.f.** STRM, *Video de Recuento Sindical suspendido por actos violento: 31 de octubre de 2011*, México DF, Noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=U4HPqGPMXnE>, [consultado: 2 de julio de 2015].

**2012:**

**Anexo B. 2012.a.** Trabajadores de Atento, *Presentación ante Tribunal Internacional de Libertad Sindical 2012*”, México DF, CILAS, 28 de abril de 2012, pp.4. **(Archivo 25)**

**Anexo B. 2012.b.** *Testimonios de Trabajadores de Campaña CAT Soluciones de Crédito BBVA Bancomer Atento Sevilla: Oscar Sotero, Merybel Robles, Sonia Sánchez y Brenda Hernández*, México DF, STRM, mayo de 2012, pp.40. **(Archivo 26)**

**Anexo B. 2012. C.** Trabajadores del CAT Sevilla, *Puntos de pliego de peticiones*, México, DF, Mayo 2012, pp. 2. **(Archivo 27)**

**Anexo B. 2012.c.** Francisco Hernández Juárez (Secretario General STRM), *Carta a Telefonica Movistar México*, México DF, STRM, 10 de agosto de 2010, pp. 2. **(Archivo 28)**

**Anexo B. 2012. d.** Francisco Hernández Juárez (Secretario General STRM), *Carta a Grupo Financiero BBVA Bancomer México*, México DF, STRM, 10 de agosto de 2010, pp. 2. **(Archivo 29)**

**Anexo B. 2012.e.** Trabajadores de Cobranzas “Moras Traídas” BBVA Bancomer, *Volante contra despidos*, México DF, STRM, junio 2012, pp.1. **(Archivo 30)**

**Anexo B. 2012. f.** Trabajadores de Cobranzas “Moras Traídas” BBVA Bancomer, *Volante movimiento "yo Soy 21" contra el cierre del centro Sevilla*”, México DF, STRM, julio 2012, pp. 1. **(Archivo 31)**

**Anexo B. 2012.g.** Trabajadores de Atento CC Sevilla, *Volante de pliego de peticiones*, México DF, STRM, agosto de 2012, pp.1. **(Archivo 32)**

**2013:**

**Anexo B. 2013.a.** Trabajadores de Atento, Comunicado a Carlos Navarrete *Secretario de Trabajo y Fomento al Empleo del Gobierno del DF*, México DF, STRM, 14 de enero de 2013, pp. 2. **(Archivo 33)**

**Anexo B. 2013.b.** Trabajadores de Atento, *Trabajadores de Atento México luchan por un empleo estable, se manifestaran en 4to Global Contac Forum*, México DF, STRM, 19 de febrero de 2013, pp. 2. **(Archivo 34)**

**Anexo B. 2013.c.** Santiago Rafael Cruz- Trabajador de Atento, *Volante utilizado durante protesta en Foro Negocios: presentación de Juan Antonio Olivares Verdejo, Manager Atento México*, México DF, STRM, 6 de marzo de 2013, pp. 2. **(Archivo 35)**

**Anexo B. 2013. d.** Sección 187- STRM, *Revista el Organizador: La voz del cambio*, México DF, STRM, núm. 1, marzo 2013, pp.2. **(Archivo 36)**

**Anexo B. 2013. e.** Trabajadores de Atento, *Carta a Miguel Matey-Director General de Atento América del Norte*, México DF, STRM, mayo d 2013, pp. 1 **(Archivo 37)**

**Anexo B. 2013. f.** Trabajadores de Atento, *Revista en Operación*, México DF, STRM, núm. 1, mayo de 2013, pp. 2. **(Archivo 38)**

**Anexo B. 2013. g.** Trabajadores de Atento, *Carta dirigida a Miguel Matey- Director General de Atento América del Norte para frenar despidos*, México DF, STRM, 6 de junio de 2013, pp.1. **(Archivo 39)**

**Anexo B. 2013.h.** Trabajadores de Atento, *Revista en Operación*, México DF, STRM, núm. 2, junio de 2013, pp. 5. **(Archivo 40)**

**Anexo B. 2013.i.** Trabajadores de Atento, *Revista en Operación*, México DF, STRM, núm. 3, septiembre de 2013, pp. 3. **(Archivo 41)**

**Anexo B. 2013.j.** Muestra de postales firmadas por trabajadores de Atento y entregadas en los corporativos de Movistar, BBVA Bancomer, Natura y Atento Servicios S.A. de C.V., México DF, STRM, octubre de 2013, pp. 5. **(Archivo 42)**

**Anexo B. 2013.k.** Trabajadores de Atento, Campaña por el empleo decente para jóvenes en Call Centers en el DF, México DF, octubre de 2013, pp. 8. **(Archivo 43)**

**Anexo B.2013.l.** Trabajadores de Atento, *Volantes que se entregaron durante jornada de firma de postales*, octubre de 2013, pp. 5. **(Archivo 44)**

**Anexo B. 2013.m.** Reporte sobre postales firmadas por trabajadores de Atento y entregadas en los corporativos de Movistar, BBVA Bancomer, Natura y Atento Servicios S.A. de C.V., México DF, STRM, 11 de noviembre de 2013, pp. 2. **(Archivo 45)**

**Anexo B. 2013.n.** Muestra de encuesta aplicada a trabajadores de Atento para construir pliego de peticiones, México DF, octubre-noviembre de 2013, pp. 2. **(Archivo 46)**

**Anexo B. 2013.ñ.** Resultados de encuesta aplicada a trabajadores de Atento para construir pliego de peticiones, México DF, 16 de noviembre 2013, pp. 2. **(Archivo 47)**

**Anexo B. 2013.o.** Trabajadores de Atento, Muestra copia de pliego de peticiones firmado por trabajadores0 entregado a empresa Atento y a Gobierno del DF, México DF, 20 de diciembre de 2013, pp. 5. **(Archivo 48)**

**2014:**

**Anexo B. 2014.a.** STRM, *“Denuncia de despidos antisindicales”*, México DF, STRM, enero de 2014, pp. 4. **(Archivo 49)**



**Anexo B.2014.b.** STRM, Presentación en “Foro Género y Trabajo”, México DF, Casa Rafael Galván-UAM, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, 8 de mayo de 2014, pp. 3. **(Archivo 50)**

**Anexo B. 2014.c.** Trabajadores afiliados STRM; Equipo de Organización Sindical, *Manual sobre derecho al salario digno*, México DF, junio de 2014, Equipo de organización sindical del STRM, pp. 16. **(Archivo 51)**

**Anexo B. 2014.d.** Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de Stickers utilizados durante la “Jornada por el Salario Digno para trabajadores de Call Center en el DF”*, México DF, Archivo de equipo de Organización Sindical del STRM, pp. 10. **(Archivo 52)**

**Anexo B. 2014.e.** Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de Cartas entregadas a clientes de Call Center Atento durante la “Jornada por el Salario Digno para trabajadores de Call Center en el DF”*, México DF, Archivo de equipo de Organización Sindical del STRM, pp. 8. **(Archivo 53)**

**Anexo B. 2014.f.** Trabajadores afiliados STRM; Equipo de Organización Sindical, *Manual sobre la publicación de un Reglamento Interno de Trabajo que prohíba el maltrato*, México DF, junio de 2014, Equipo de organización sindical del STRM, pp. 12. **(Archivo 54)**

**Anexo B. 2014.g.** Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de Stickers utilizados durante la “Jornada Reglamento Interno de Trabajo que prohíba el maltrato”*, México DF, Archivo de equipo de Organización Sindical del STRM, pp. 10. **(Archivo 55)**

**Anexo B. 2014.h.** Trabajadores de Atento; Equipo de Organización Sindical, *Muestra de cartas entregadas a clientes de Atento durante la “Jornada Reglamento Interno de Trabajo que prohíba el maltrato”*, México DF, junio de 2014, Equipo de organización sindical del STRM, pp. 10. **(Archivo 56)**

**Anexo B. 2014.i.** Alvaro Morales (Director Regional UNI Américas ICTS and PyL); Adriana Rosenzvaig (Secretaria General de UNI Américas), *Carta dirigida a trabajadores y trabajadoras de la Sección 187- Atento México STRM*, Montevideo Uruguay, UNI Américas, 3 de octubre de 2014, pp.1. **(Archivo 57)**

**Anexo B. 2014.j.** Alvaro Morales (Director Regional UNI Américas ICTS and PyL); Adriana Rosenzvaig (Secretaria General de UNI Américas), *Carta dirigida Miguel Ángel Mancera frente a recuento sindical en Atento México*, Montevideo Uruguay, UNI Américas, 9 de octubre de 2014, pp.2. **(Archivo 58)**

**Anexo B. 2014.K.** Larry Cohen (Presidente de Communications Workers of America), *Carta dirigida Miguel Ángel Mancera frente a recuento sindical en Atento México*, Montevideo Uruguay, UNI Américas, 9 de octubre de 2014, pp.2. **(Archivo 59)**

**Anexo B. 2014.i.** Trabajadores de Atento, *Script de llamadas realizadas, antes del recuento sindical, a trabajadores simpatizantes del STRM*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, octubre de 2014, pp. 2. **(Archivo 60)**

**Anexo B. 2014.m.** UNI Global; UTIC CSI; et. al., *Llamado para una elección justa sin amenazas ni violencia en Atento*, México DF, La Jornada, Desplegado, noviembre de 2014, pp.1. **(Archivo 61)**

**Anexo B. 2014.n.** Trabajadores de Atento; STRM, *Video totas y todos somos Telefonistas*, [en línea], México DF, Atento Telefonistas Facebook, 19 de noviembre 2014, Dirección URL: <https://www.facebook.com/atento.telefonistas/videos/vb.651765704845276/887617947926716/?type=2&theater>, [consultado: 17 de agosto de 2015]. **(Archivo 62)**

**Anexo B. 2014.ñ.** Trabajadores de Atento; STRM, *Video totas y todos somos Telefonistas*, [en línea], México DF, Atento Telefonistas Facebook, 19 de noviembre 2014, Dirección URL: <https://www.facebook.com/atento.telefonistas/videos/vb.651765704845276/887614021260442/?type=2&theater>, [consultado: 17 de agosto de 2015].

## **Anexo C. Documento Oficiales del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

**Anexo C. 2009.a.** *Toma de Nota de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, pp2. **(Archivo 63)**

**Anexo C. 2014.a.** Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF, *Acuerdo y Laudo sobre términos y procesos para la celebración de recuento sindical en empresa Atento Servicios S.A. de C.V.*, México DF, Junta Local de Conciliación y Arbitraje DF, 13 de noviembre de 2011, pp. 135. **(Archivo 64)**

## **Anexo D. Propaganda repartido por el Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana.**

**2009-2010**

**AnexoD.2009-2010.a.** Separador de libros: Sindicato Progresista de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana. **(Archivo 65)**

**Anexo D.2009-2010.b.** Volante: "Tu Sindicato Progresista tiene beneficios para ti". **(Archivo 66)**

**Anexo D.2009-2010.c.** Hoja de afiliación al Sindicato Progresista. **(Archivo 67)**

**2012:**

**Anexo D.2012.a.** Volante: “Tu sindicato Progresista te presta candados para tu lockers”. **(Archivo 68)**

**2013**

**Anexo D.2013.a** Volante: “Tu Sindicato Progresista obtiene aumento salarial” **(Archivo 69)**

**2014:**

**Anexo D.2014.a.** Volante: “Vota por tu Sindicato Progresista, Di no a la violencia de Telefonistas” **(Archivo 70)**

### **Anexo E. Bitácoras de Equipo de Organización Sindical STRM**

**2008:**

**Anexo E.2008.a.** Ulises Vidal, *Resultados de investigación estratégica de campo empresa Atento*, México DF, STRM, pp. 40. **(Archivo 71)**

**2009:**

**Anexo E.2009.a.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Violación a los derechos humanos laborales en la empresa Atento*, México DF, Febrero de 2009, pp.15. **(Archivo 72)**

**2010:**

**Anexo E.2010.a.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Cronología de la Sección 187 del STRM*, México DF, marzo de 2010, pp. 2. **(Archivo 73)**

**Anexo E.2010.b.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Reporte sobre situación laboral y campaña de organización sindical en Atento*, México DF, 13 de abril de 2010, pp. 16. **(Archivo 74)**

**Anexo E.2010.c.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Ficha de datos para la presentación de queja ante Tribunal Internacional*, MCILAS, para trabajadores de apartado A, pp. 5. **(Archivo 75)**

**Anexo E.2010.d.** *Cartas en Solidaridad con trabajadores de Atento afiliados al STRM: UNI GLOBAL, CWA de Estados Unidos.* **(Archivo 76)**

**Anexo E.2010.e.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Reporte sobre desarrollo del recuento sindical de los trabajadores de la empresa Atento, efectuada el viernes 2 de julio de 2010*, México DF, 7 de julio de 2010, pp.4. **(Archivo 77)**

## 2011:

**Anexo E. 2011.c.** Oscar Maraver (CEO Grupo Telefónica), *Carta a UNI Global: Pronunciamiento de la empresa Atento frente a quejas de trabajadores por la intervención de la empresa en favor del SSCTRM durante el recuento sindical*, España, 7 de noviembre de 2011, pp. 1. **(Archivo 78)**

**Anexo E. 2011.d.** Marcus Courney (UNI Global), *Carta a Oscar Maraver (CEO Telefónica): Pronunciamiento respecto a recuento sindical en Atento México*, Nyon, Suiza, 8 de noviembre de 2011, pp. 1. **(Archivo 79)**

## 2013:

**Anexo E. 2013.a.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Expediente del movimiento de trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V.*, México DF, STRM, abril de 2013, pp.12. **(Archivo 80)**

## 2014:

**Anexo E. 2014.a.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe de Campaña de Sindicalización del Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 22. **(Archivo 81)**

**Anexo E. 2014.b.** Equipo de Organización Sindical del STRM, *Informe sobre Recuento Sindical en el Call Center Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, enero a junio de 2014, pp. 5. **(Archivo 82)**

**Anexo E.2014.c.** Equipo de organización sindical del STRM, *Avances de los acuerdos en mesas de negociación del recuento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, octubre de 2014, pp. 1. **(Archivo 83)**

**Anexo E. 2014.d.** Equipo de organización sindical del STRM, *Reporte de visitas a centros de trabajo para definir el lugar del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, octubre de 2014, pp. 14. **(Archivo 84)**

**Anexo E.2014.e.** Equipo de organización sindical del STRM, *Listado de observadores que acudieron al recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, noviembre de 2014, pp. 2. **(Archivo 85)**

**Anexo E.2014.f.** Equipo de organización sindical del STRM, *Tabla de resultados del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, noviembre de 2014, pp. 2. **(Archivo 87)**

**Anexo E. 2014.g.** Equipo de organización sindical del STRM, *Evaluación y diagnóstico de resultados del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, noviembre de 2014, pp. 9. **(Archivo 88)**

**Anexo E. 2014.h.** Comité Ejecutivo Nacional del STRM, *Evaluación y diagnóstico de resultados del recuento sindical de Atento*, México DF, Archivo de Equipo de Organización Sindical del STRM, diciembre de 2014, pp. 4. **(Archivo 88)**

**Anexo F. Quejas presentadas por trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. ante organismos nacionales e internacionales de Derechos Humanos Laborales**

**2011:**

**Anexo F.2011.a.** Queja presentada por afiliados de la sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 11 de septiembre de 2011, pp. 25. **(Archivo 89)**

**Anexo F.2011.b.** Queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comisión Nacional de Derechos Humanos, contra Junta de Conciliación y Arbitraje por omisiones a la Ley que permitieron el registro del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana, México DF, 17 de noviembre de 2011, pp.3. **(Archivo 90)**

**Anexo F.2011.c.** Queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, contra la Junta Local de Conciliación y Arbitraje por sus acciones y omisiones durante los recuentos sindicales efectuados: el 31 de octubre y el 9 de noviembre de 2011, México DF, noviembre de 2011, pp.4. **(Archivo 91)**

**Anexo F. 2011.d.** Actualización de la queja presentada por afiliados de la Sección 187-STRM, ante Comité de Libertad Sindical de la Organización del Trabajo (OIT), por violaciones a la Libertad Sindical de los Trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V., (Caso 2919), 19 de diciembre de 2011, pp. 28. **(Archivo 92)**

**2013**

**Anexo F.2013.a.** Respuesta del Gobierno Mexicano al Comité de Libertad Sindical de la OIT sobre el Caso 2919, Ginebra Suiza, marzo de 2013, pp.9. **(Archivo 93)**

**Anexo F.2013.b.** *Queja presentada por trabajadores de Atento para solicitar una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones Socioeconómicas de Trabajo* ante Dirección de Inspección de Trabajo del DF, México DF, marzo de 2011, pp. 7. **(Archivo 94)**

**Anexo F.2013.c.** OIT, Comité de Libertad Sindical, *Resolución del Comité de Libertad Sindical de la OIT sobre caso 2919*, Ginebra Suiza, abril de 2013, pp. 20

**Anexo F.2013.d.** PRODESC y Equipo de Organización Sindical del STRM, *Borrador de actualización de queja Caso 2919*, realizada por Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, México DF, mayo a septiembre de 2013, pp. 23. **(Archivo 95)**

**2014**

**Anexo F.2014.a.** Queja presentada por trabajadores de Atento para solicitar una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones Socioeconómicas de Trabajo ante Dirección de Inspección de Trabajo del DF, México DF, abril de 2014, pp. 8. **(Archivo 96)**

**Anexo F. 2014.b.** Queja presentada ante CDH DF y Comité de Libertad Sindical por trabajadores de Atento por amenazas por parte la empresa Atento y el SSCTRM, México DF, STRM, 9 de noviembre de 2014, pp.5. **(Archivo 97)**





## Referencias Hemerográficas

- **2005**

Sección Tecnología de Revista Digital Mujer Empresa, “*El Desarrollo de la Industria de los Call Centers en Latinoamérica*”, [en línea], mayo de 2005, Dirección URL: <http://www.mujeresdeempresa.com/el-desarrollo-de-la-industria-de-los-call-centers-en-latinoamerica/>, [consultado: 12 de junio de 2015].

Ramírez Cuevas, Jesús, “*El sindicalismo de negocios: contratos a la carta*”, [en línea], México DF, La Jornada, Sección Masiosare, núm. 318, domingo 20 de marzo de 2005, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2005/03/20/mas-cuevas.html>, [consultado: 10 de junio de 2015].

Martínez, Fabiola, “*Convenios irregulares dan enorme fortuna a pederasta*”, [en línea], México DF, La Jornada, Sección Sociedad y Justicia, domingo 28 de agosto de 2005, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2005/08/28/index.php?section=sociedad&article=043n1soc>, [consultado: 10 de junio de 2015].

- **2006**

González Schmal, Jesús, “*Pederastia*”, [en línea], México DF, El Universal, Opinión, 7 de enero de 2006, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/editoriales/32919.html>, [consultado: 15 de junio de 2015].

- **2007:**

Rodríguez, Luis Alberto, “*Trato inhumano e ilegal, denuncian empleados del Grupo Atento*”, [en línea], Pachuca Hidalgo, Desde Abajo, 27 de abril de 2007, Dirección URL: <http://www.desdeabajo.org.mx/wordpress/trato-inhumano-e-ilegalidad-denuncian-empleados-de-grupo-atento/>, [consultado: 15 de febrero de 2015].



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

- **2008:**

Gómez Mena, Carolina, “*Buscan empleados de filial de Movistar incorporarse al sindicato de telefonistas*”, [en línea], México, DF, La Jornada, Sección Sociedad y Justicia,, sábado 20 de septiembre de 2008, DirecciónURL:<http://www.jornada.unam.mx/2008/09/20/index.php?section=sociedad&article=038n2soc>, [consultado: 14 de febrero de 2015].

- **2010:**

Pérez, Ana Lilia, “*Gil Díaz irregularidades y explotación laboral en Telefónica: Trabajadores del call center de telefónica*”, México DF, Contralínea, núm. 163, año 8, enero de 2010, pp. 26-34.

Villamil, Jenaro, “*Telefónica y su bonanza explotadora*”, México DF, Proceso, núm. 1739, 28 de febrero de 2010, pp.36-39.

Vargas, Regina, “*Hay acoso sexual y laboral en Call Center Atento*”, [en línea], México DF, Frecuencia Laboral, 29 de mayo de 2010, dirección URL: <http://www.frecuencialaboral.com/callcenteracososexual.html>, [consultado: 3 de julio de 2015].

Martínez, Fabiola, “*Amenazas a los empleados de Atento: Telefonistas*”, [en línea], México DF, La Jornada, Opinión, 3 de Julio de 2010, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2010/07/03/opinion/017n2pol>, [consultado: 2 de julio de 2015].

STRM, “*Atento irregularidades en el proceso de recuento sindical, [en línea], Democracia y Libertad Sindical*”, 12 de julio de 2010, Dirección URL: <http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php/denuncias51048/61-atento-irregularidades-en-el-proceso-de-recuento-sindical>; [consultado: 2 de julio de 2015].

Cruz Jaimes, Guadalupe, “*Más de 9mil trabajadores de entre 18 y 29 años sin garantías laborales*”, [en línea], México DF, Cicomacnoticias, 12 de agosto de 2010, Dirección URL: <http://www.cicomacnoticias.com.mx/node/41984>, [consultado: 2 de julio de 2015].

Cruz Jaimes, Guadalupe, “*Desprotegen a jóvenes seudosindicatos*”, [en línea], México DF, Yoexpreso.com, 13 de agosto de 2010, Dirección URL: <http://www.yoexpreso.com/edicionimpresa/20100813/1/10.pdf>, [consultado: 20 de febrero de 2015].

- **2011:**

Redacción, “*Preocupa fuga de ex Diputado acusado de violar a menor*”, [en línea] México DF, El Excélsior, 25 de marzo de 2011, Dirección URL: <http://www.excelsior.com.mx/node/724886>, [consultado: 25 de junio de 2015].

Véase en Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana; Unión Nacional de Trabajadores; American Federation of Labor Congress of Industrial, *Documento de denuncia: Los contratos de protección patronal y la lucha por una representación sindical auténtica en Atento México*, México, STRM, UNT, AFL-CIO, Agosto de 2011, pp. 15.

Portal STRM, “*Marcha Internacional de apoyo a trabajadores de Atento*”, [en línea], México DF, STRM, 21 de octubre de 2011, Dirección URL: <http://portal.strm.net/archivos/1147>, [consultado: 20 de junio de 2015].

Muñoz Ríos, Patricia, “*Golpean a empleados de Atento en JLCA para impedir que elijan sindicato: testigos*”, [en línea], México DF, La Jornada, Política, 2 de noviembre de 2011, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2011/11/02/politica/015n1pol>, [consultado: 2 de julio de 2015].

Portal SRTM, "Se demandara un nuevo recuento en Atento, conforme la ley: FHJ", [en línea], México DF, STRM, noviembre de 2011, Dirección URL: <http://portal.strm.net/archivos/1199>, [consultado: 2 de julio de 2015].

Notimex, " Cita JLCA a sindicatos el miércoles para recuento en Atento", [en línea], México DF, SDP Noticias, 8 de noviembre de 2011, Dirección URL: <http://www.sdpnoticias.com/notas/2011/11/08/cita-jlca-a-sindicatos-el-miercoles-para-recuento-en-atento>, [consultado: 20 de junio de 2015].

NTR noticias, "Impugnará STRM recuento por la titularidad de Atento", [en línea], México, NTR Periodismo crítico, 10 de noviembre de 2011, Dirección URL: <http://ntrzacatecas.com/2011/11/10/impugnara-strm-recuento-por-titularidad-de-contrato-en-atento/>, [consultado: 20 de junio de 2015].

Montarcé, Inés "Organización y acción Colectiva en los Centros de Llamada", [en línea], México DF, UAM-I, Estudios Laborales, Dirección URL: [http://www.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/AMET2011/REC/TEXTO/08/08\\_07.pdf](http://www.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/AMET2011/REC/TEXTO/08/08_07.pdf), [consultado: 11 de junio de 2015], p. 15.

- **2012:**

Hernández Juárez, Francisco, *Trabajadores Jóvenes en Centros de Llamada: El caso de Atento en México*, México, [En línea], UNI ITC Unión Network International; Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Unión Nacional de Trabajadores, febrero 2012, [file:///C:/Users/Elyza/Downloads/GUA11\\_uni.pdf](file:///C:/Users/Elyza/Downloads/GUA11_uni.pdf), [consultado: 14 de febrero de 2015].

Othis, Jonh, *Sindicatos de Protección Patronal socavan los derechos laborales en Mexico*, [En línea], p1, Global Post, 5 de abril de 2012, Dirección URL: <http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php/denuncias-51048/147-sindicatos-deproteccion-socavan-los-derechos-laborales-en-mexico>, [consultado: 20 de febrero de 2015]



Lombera Martínez, Manuel, “*México e India se disputan el mercado de Calls Center*”, [en línea], México DF, El Universal, Sección Finanzas, 5 de abril de 2010, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/finanzas/78532.html>, [consultado: 12 de junio de 2015].

Ramírez, Erick, “*Sector dl Call Center en México se concentra en cinco entidades*”, [en línea], México DF, El Economista, Sección Industrias, Julio de 2102, Dirección URL: <http://eleconomista.com.mx/industrias/2012/07/08/sector-call-center-se-concentra-cinco-entidades>, [consultado: 18 de junio de 2015].

Rodrigo S(trabajador de Atento), “*Trabajadores de Atento México en lucha por un sindicato democrático*”, [en línea], México DF, La izquierda Socialista, Dirección URL: <http://www.laizquierdasocialista.org/node/2682%202009>, [consultado: 2 de julio de 2012]

- **2013:**

Arauz Grajeda, Carlos, “*Indicadores clave de Servicio al Cliente en Centros de Contacto*”, [en líneas], México DF, Instituto Mexicano de Teleservicios, 11 de marzo de 2013, Dirección URL: <http://www.contactforum.com.mx/estudios/imt/5573.html>, [consultado: 15 de junio de 2015].

Muñoz Ríos, Patricia, “*Se viola en México la libertad sindical, acusan*”, [en línea], México DF, La Jornada, Política, 9 de agosto de 2013, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2013/08/09/politica/016n3pol>, [consultado: 20 de junio de 2015].

S/autor, “*Piden a Telefónica preservar empleo*”, México DF, El Universal, Editorial Desbalance, 7 de agosto de 2013.

S/autor, “*Va en serio reestructura de Telefónica*”, México DF, El Universal, Editorial Desbalance, 21 de agosto de 2013.

Kullock, Dario, “*Conclusiones y proyecciones en tecnología para los centros de contacto*”, [en línea], Mundo Contac, Actualidad, diciembre de 2013, Dirección URL: <http://mundocontact.com/conclusiones-y-proyecciones-en-tecnologia-para-los-centros-de-contacto/>, [consultado: 16 de junio de 2015].

- **2014:**

Informador.mx, “*Jóvenes, los empleados ideales de los centro de contacto telefónico*”, [en línea], Guadalajara, El Informador.com, Sección Empresas: Empleo, 26 de enero de 2014, Dirección URL: <http://www.informador.com.mx/economia/2014/509547/6/jovenes-los-empleados-ideales-de-los-centro-de-contacto-telefonico.htm>, [consultado: 16 de junio de 2015].

Expansion.com, “*Atento espera captar hasta 250 millones de dólares con su salida de la Bolsa de Valores*”, [en línea], Madrid España, Expansion.com, Sección Inversiones, 12 de septiembre de 2014, Dirección URL: <http://www.expansion.com/2014/09/12/mercados/1410522561.html>, [consultado: 11 de junio de 2015].

Woldemberg, José, “*Trabajadores Invisibles*”, [en línea], México DF, Reforma Diario, Opinión, 9 de octubre de 2014, Dirección URL: <http://www.reforma.com/aplicacioneslibre/preacceso/articulo/default.aspx?id=37763&urlredirect=http://www.reforma.com/aplicaciones/editoriales/editorial.aspx?id=37763>, [consultado: 20 de junio de 2015].

Muñoz Ledo, Porfirio, “*El inframundo Laboral*”, [en línea], México DF, El Universal, Opinión, 8 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.eluniversalmas.com.mx/editoriales/2014/11/73215.php>, [consultado: 20 de junio de 2015].

Notisistema.com, “*Realizará JLCA conteo de trabajadores de la empresa española Atento en DF con asistencia de la OIT*”, [en línea], México DF, Notisistema.com, 13 de noviembre de 2014, Dirección URL:

<http://www.notisistema.com/noticias/realizara-jlca-conteo-de-trabajadores-de-la-empresa-espanola-atento-en-df-con-asistencia-de-la-oit/>, [consultado: 20 de junio de 2015].

s/autor, “Segundo recuento en Atento, el más vigilado de la historia: JLCA”, [en línea], México DF, Noticias Terra, 13 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://noticias.terra.com.mx/mexico/segundo-recuento-en-atento-el-mas-vigilado-de-la-historia-jlca,835a01941daa9410VgnCLD200000b1bf46d0RCRD.html>, [consultado: 20 de junio de 2015].

Muñoz Ríos, Patricia, “Disputan 6 sindicato Contrato Colectivo de Call center español”, [en línea], México DF, La Jornada, Política, 14 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/11/14/politica/024n1pol>, [consultado: 20 de junio de 2015].

Gómez Flores, Laura, “Policías Vigilaran el recuento sindical en Atento Servicios S.A.”, [en línea], México DF, La Jornada, Capital, 18 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/11/18/capital/031n3cap>, [consultado: 20 de junio de 2014].

Alcalde Justiniani, Arturo, “Atento, el calvario para una votación democrática”, [en línea], México DF, La Jornada, Opinión, 18 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/10/18/opinion/020a2pol>, [consultado: 20 de junio de 2015].

*Informe anual Frost &Sullivan: México, Centroamérica y Caribe*, [en línea], CNN Contac Center News, Categoría BPO- Outsourcing, 20 de diciembre de 2014, Dirección URL: <http://www.callcenternews.com.ar/topics/topics-news/bpo/684-mcyc>, [consultado: 16 de junio de 2015].

- **2015**

Estrategiaynegocios.net, “*Contact Centers crecerán 10% este año en América Latina*”, [en línea] Revista Digital Estrategia y Negocios, 10 de febrero de 2015, Dirección URL: <http://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/793629-330/contact-centers-crecer%C3%A1n-10-este-a%C3%B1o-en-am%C3%A9rica-latina>, [consultado: 15 de junio de 2015].

Muñoz Ríos, Patricia, “Tendrán derechos iguales trabajadores de 2 sindicatos de la misma institución”, [en línea], México DF, Política, La Jornada, 18 de agosto de 2015, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2015/08/31/politica/015n1pol>, [Consultado: 2 de noviembre de 2015].